

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

Ahmad Syahbani¹, Nindya Kartika Kusmayati^{2*}, Dhyah Wulansari³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

Email: nindya.kusmayati@stiemahardhika.ac.id

Abstract

The aim of this study is to determine how public satisfaction at the Social Service Office of East Java Province is influenced by service quality. A quantitative strategy involving the investigation of hypotheses related to public satisfaction and service quality is the research technique used. The sample, consisting of 35 respondents, represents the research population, which includes individuals receiving assistance from the Social Service Office of East Java Province. A questionnaire that has been tested for validity and reliability, free from heteroskedasticity, multicollinearity, and normally distributed, is the research tool used. Data were tested using standard linear regression techniques in SPSS 29.0.2.0. The equation $Y = 7.669 + 0.765X$ was obtained using basic linear regression analysis. The research results reveal that high-quality services significantly affect public satisfaction. The determination coefficient of 63.4% indicates that although other factors influence the remaining percentage, service quality impacts public satisfaction. This suggests that the better the service quality, the higher the public satisfaction provided. Therefore, to consistently improve the level of public satisfaction, the Social Service Office of East Java Province must continuously enhance its service quality.

Keyword: Service Quality, Public Satisfaction, Social Service Office

1. PENDAHULUAN

Sebagai penggerak utama dalam memberikan layanan sosial kepada masyarakat, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berperan penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut (Andriyanti et al., 2023). Dinas ini bertanggung jawab atas penyediaan kebutuhan sosial, perlindungan, dan rehabilitasi bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan melalui pengelolaan berbagai program dan layanan. Dalam rangka memenuhi tuntutan dan memenuhi harapan masyarakat, pelayanan publik memainkan peran penting (Febrianti et al., 2023). Evaluasi terhadap kapasitas Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dalam memenuhi kebutuhan konstituennya berpusat pada lembaga ini. Sebagai pekerja publik, lembaga pemerintah berusaha untuk meningkatkan evaluasi yang tampaknya berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat dalam skenario ini (Pramularso, 2020).

Salah satu tugas penting yang harus diperhatikan oleh pemerintah pusat dan daerah adalah pelayanan publik. Stagnasi dalam pelayanan publik dapat mempengaruhi hampir semua sektor, menyebabkan masalah seperti kemacetan atau kekacauan. Oleh sebab itu, dalam mengelola sektor pemerintah, perlu dilakukan perencanaan yang baik dan menetapkan standar pelayanan kepada masyarakat

sesuai kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah (Alfionita & Gunawan, 2020).

Pelayanan merupakan aktivitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang menghasilkan kepuasan pelanggan(Datus Salam & Rosy, 2022). Menurut (Arip Budiman, 2022) pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mencapai kepuasan masyarakat. Pemerintah bertanggung jawab dan memberikan layanan terbaik kepada masyarakat untuk menjaga kepercayaan publik (Yesayabela et al., 2023). Aparatur sipil negara yang melayani publik harus bekerja dengan efektif, efisien, dan produktif (Simarmata et al., 2020). Hasil penelitian oleh (Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga, 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, perlu adanya langkah - langkah konkret yang diarahkan untuk memastikan bahwa pelayanan lebih efektif, responsif, dan berkualitas tinggi. Untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan dinas sosial berjalan dengan efektif, responsif, dan berkualitas tinggi, sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang terus berubah dari masyarakat, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memperkuat kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah .

Kepuasan masyarakat merupakan hasil presepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut (Sulaiman et al., 2022) Kepuasan ialah perasaan positif atau negatif pelanggan yang berasal dari ekspektasi terhadap kinerja tertentu.. Ketika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, kepuasan masyarakat akan tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, kepuasan masyarakat akan rendah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki manfaat, salah satunya adalah meningkatkan kesetiaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan, sehingga orang lebih cenderung menggunakan kembali layanan tersebut (Rochmah & Rosy, 2021).

Dalam dinas sosial, mendapatkan kesadaran tentang pentingnya memenuhi kebutuhan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Dinas sosial harus memastikan bahwa layanan yang mereka berikan tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga melebihi harapan mereka dengan meningkatkan kualitas layanan. Dengan cara ini, dinas sosial dapat memperkuat ikatan mereka dengan masyarakat dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Penelitian ini menguji bagaimana kualitas pelayanan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Latar belakang masalah di lapangan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur mencakup beberapa aspek penting. Pertama, terdapat ketimpangan dalam distribusi sumber daya dan akses layanan sosial di berbagai wilayah. Hal ini menyebabkan perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan masyarakat antara daerah perkotaan dan pedesaan. Di perkotaan, akses terhadap layanan sosial umumnya lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan pedesaan yang sering terisolasi dan kurang infrastruktur pendukung.

Kedua, kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik juga menjadi masalah utama. Masyarakat sering merasa frustrasi karena prosedur

yang rumit, informasi yang tidak jelas, serta minimnya tanggapan atas keluhan atau masukan mereka. Kondisi ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah dan berdampak negatif pada kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, masalah sumber daya manusia di Dinas Sosial juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Kurangnya pelatihan dan pengembangan bagi pegawai dinas menyebabkan ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pegawai yang kurang terlatih cenderung tidak ramah, kurang memahami prosedur, dan tidak mampu memberikan solusi yang efektif bagi permasalahan masyarakat, memperburuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Terakhir, evaluasi dan monitoring terhadap kualitas pelayanan seringkali tidak dilakukan secara rutin dan sistematis. Tanpa mekanisme evaluasi yang baik, sulit untuk mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Akibatnya, kualitas pelayanan cenderung stagnan atau menurun, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Dengan memahami berbagai masalah yang ada di lapangan, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan ini diharapkan tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap institusi pemerintah.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas

Barang, jasa, sumber daya manusia, prosedur, dan lingkungan semuanya berkontribusi terhadap kualitas, menurut Goetsch dan Davis (di dalam Adimah, Irsyad, & Oktriawan, 2022)

b. Definisi Pelayanan

Segala jenis kerja yang dapat dilakukan seseorang untuk kepentingan orang lain dianggap sebagai jasa, layanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak memberikan hak milik. (kotler di dalam Fakhrudin & Roellyanti, 2022).

c. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di definisikan sebagai Kesesuaian layanan dengan kebutuhan pelanggan serta melebihi ekspektasi pelanggan (Bagale et al., 2019). Sedangkan menurut (KamarulIkhwan Bin Ahamed Zaki & Bin Abdul Lasi, 2020) kualitas pelayanan merupakan Tingkat di mana layanan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan, yang dievaluasi berdasarkan pengalaman nyata pelanggan terhadap layanan yang diterima. Kualitas pelayan merupakan semua bentuk penyediaan layanan secara optimal yang diberikan oleh perusahaan dengan berbagai keunggulannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan mereka (Kasinem, 2020).

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml di dalam(Anim & Indiani, 2020) indikator kualitas pelayanan dalam hasil fokus group di Amerika menghasilkan 10 indikator, setelah itu disesuaikan menjadi 5 indikator sebagai berikut:

- a) Bukti nyata (fisik), seperti keadaan bangunan, perabotan, staf, dan saluran komunikasi.
- b) Keandalan, atau kapasitas untuk menawarkan layanan yang benar dan sesuai.
- c) Daya tanggap, atau kemampuan untuk membantu klien dan memberikan layanan dengan segera.
- d) Jaminan, atau keramahan, keahlian, dan kemampuan para staf untuk menimbulkan rasa percaya diri dan keyakinan.
- e) Empati, yang berfokus pada setiap konsumen.

Kepuasan Masyarakat

a. Definisi Kepuasan

Istilah “kepuasan” berasal dari bahasa Latin “satis”, yang berarti relatif atau baik, serta “facio”, yang berarti melakukan. Mulyawan menyatakan (di dalam Adimah et al., 2022) bahwa upaya untuk memuaskan atau membuat sesuatu menjadi cukup dapat dianggap sebagai kepuasan.

b. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat di mana individu merasa puas atau tidak puas setelah menggunakan jasa yang diberikan, Rasa puas akan muncul jika hasil yang didapat melebihi ekspektasi; “sebaliknya, rasa tidak puas akan muncul jika hasil yang didapat tidak sesuai dengan ekspektasi (Jorge O.Brusa & Mohsen Bahmani- OSkooee, 2022). Kepuasan masyarakat adalah indikator untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah kepada warga negara (Sodiq et al., 2022).” Kepuasan masyarakat dievaluasi melalui survei kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan atau institusi, Hasil survei tersebut kemudian digunakan sebagai evaluasi kinerja perusahaan atau institusi (Pitaloka & Avianti, 2023).

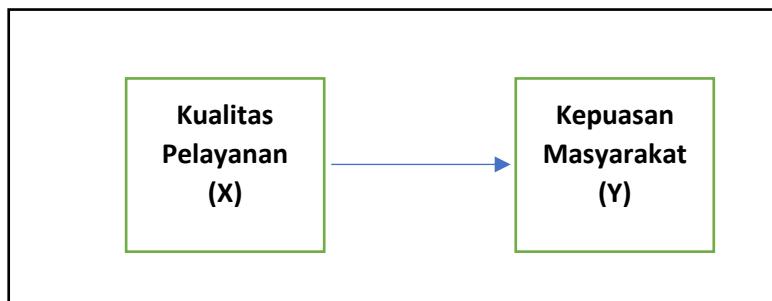
c. Indikator Kepuasan Masyarakat

Tidak terdapat standar yang mutlak untuk tingkat kepuasan karena preferensi kepuasan tiap individu yang menggunakan jasa layanan berbeda-beda. Menurut (Hidayat, 2019) indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat yaitu:

- a) Tanggung jawab
- b) Nilai-nilai kerja
- c) Motivasi kerja
- d) Komitmen
- e) Kejujuran
- f) Dedikasi dalam melayani
- g) Tanggung jawab
- h) Penguasaan keterampilan berkomunikasi

Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teoritis di atas, kerangka kerja konseptual dapat digambarkan sebagai berikut:



Hipotesis yang diajukan sebagai berikut:

H : "Kualitas Pelayanan (X) Berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)"

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah proses ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2019). Penelitian dalam studi ini bersifat kuantitatif. Pendekatan penelitian positivis yang dikenal dengan teknik kuantitatif merupakan prosedur ilmiah menurut (Sugiyono, 2019) karena mengikuti kaidah-kaidah ilmu pengetahuan, yaitu konkret atau empiris, obyektif, terukur, logis, dan metodis. Kepuasan masyarakat (Y) variabel dependen dan kualitas pelayanan (X) merupakan variabel independen dalam penelitian ini. Populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat yang menerima pelayanan dinas sosial provinsi jawa timur. Purposive sampling dikombinasikan dengan non-probability sampling digunakan untuk memilih sampel; yaitu, melakukan evaluasi sebelum menetapkan sampel penelitian (Sugiyono, 2019) Dengan demikian, ditentukan bahwa 35 orang akan berpartisipasi dalam penelitian ini sebagai responden. Cara utama pengumpulan data untuk pendekatan pengumpulan data adalah dengan mengajukan serangkaian pertanyaan, yang beberapa di antaranya dimaksudkan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan masyarakat (variabel dependen Y). Teknik utama pengumpulan data ini termasuk mengajukan serangkaian pertanyaan kepada responden melalui Google Form. Terdapat empat indikator dalam kuesioner ini: "Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Sangat Setuju (SS), dan Setuju (S). Analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier dasar, dan aplikasi komputer SPSS 29.0.2.0 digunakan untuk menangani data."

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

(Sugiyono, 2019) Menyatakan bahwa uji validitas menentukan apakah suatu kuesioner dapat mengukur ide atau variabel yang dituju. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan $Sig < 0,05$ maka data tersebut valid.

Berdasarkan hasil dari yang telah diuji masing masing instrument dinyatakan valid dengan nilai $Sig < 0,05$ dan $r_{Hitung} > r_{Tabel} (0,2826)$ diperoleh dari $Nf = (35-2)$.

Uji Reliabilitas

(Sugiyono, 2019) mendefinisikan reliabilitas sebagai konsistensi temuan pengukuran dengan data yang sama dihasilkan oleh objek yang sama. Reliabilitas data adalah Cronbach's Alpha $> 0,60$ (60%).

Variasi	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,824	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,813	Reliabel

Dari tabel diatas Cronbach's Alpha diatas 0,60 (60%) maka data dianggap reliabel.

Uji Normalitas

Uji Normalitas dari (Sugiyono, 2019) menilai apakah Variabel dependen dan independen dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Data dengan nilai Asymptotic Sig di atas 0,05 berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	2.69057975
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.076
	Negative	-.101
Test Statistic		.101
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.469
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.456
	Upper Bound	.482

^a. Test distribution is Normal.
^b. Calculated from data.
^c. Lilliefors Significance Correction.
^d. This is a lower bound of the true significance.
^e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Dari table diatas Asymp. Sig > 0.05 , Maka data diatas dinyatakan normal.

Uji Multikolinieritas

(Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa uji multikolinearitas dapat mendeteksi jika variabel independen model regresi saling berkorelasi.

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.446	.552	2.621	.013		
	SQ_KUALITAS	.746	.101	.790	7.410	<.001	1.000

a. Dependent Variable: SQ_KEPUASAN

Multikolinearitas tidak terjadi jika VIF di bawah 10 dan toleransi di atas 0,1. Multikolinearitas tidak terjadi jika VIF di bawah 10 dan toleransi lebih dari 0,1, seperti yang ditunjukkan pada tabel sebelumnya.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas, menurut Ghozali dalam (Nanicova, 2019), adalah untuk memastikan apakah varian residual dari dua pengamatan pada sebuah model regresi berbeda satu sama lain.

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				Beta
1	(Constant)	.388	.343	1.129	.267	
	SQ_KUALITAS	-.036	.063	-.100	.569	

a. Dependent Variable: ABS_RESIDUAL

Apabila nilai Sig. > 0,05 maka terhindar dari gejala Heteroskedastisitas. Dari table diatas bisa dilihat bahwa nilai Sig. > 0,05 maka data diatas terbebas dari gejala Heteroskedastisitas serta data untuk penelitian ini layak dipakai.

Uji Regresi Linear Sederhana

(Sugiyono, 2019) menegaskan bahwa dasar dari regresi linier sederhana merupakan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel yang diteliti. Rumus mudah untuk regresi linier:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Nilai yang diprediksi

a = Konstanta, besar nilai Y bila harga X=0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel independen

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error				Beta
1	(Constant)	7,669	3,077	2,492	.018	
	kualitas	.765	.101	.796	7,555	<,001

a. Dependent Variable: kepuasan

Berdasarkan table diatas, maka dapat dirumuskan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 7,669 + 0,765X$$

Persamaan regresi linear sederhana tersebut nilai Constanta = 7,669 artinya apabila kualitas pelayanan ini constant atau tetap. Maka kepuasan masyarakat sebesar 7,669. Koefisien regresi = 0,765 (bernilai positif) artinya, koefisien regresi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Uji t

Ghozali mengatakan uji t menunjukkan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika nilai Sig kurang dari 0,05 atau t tabel kurang dari t hitung (Nanicova, 2019).

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant) 7,669	3,077		2,492	,018
	kualitas .765	.101	.796	7,555	<,001

a. Dependent Variable: kepuasan

Nilai t hitung $>$ t tabel ($7,555 > 1,692$) t tabel diperoleh dari ($df = 35-2$) serta nilai sig. ($0,001 < 0,05$) dari table di atas. dapat dikatakan bahwa "Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat," yaitu kepuasan masyarakat akan naik berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Koefisien Determinasi

Menemukan sejauh mana persentase variabel X mempengaruhi variabel Y adalah tujuan dari koefisien determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.623	2,73104

a. Predictors: (Constant), kualitas

Dari tabel diatas Nilai R Square **63,4 %** sedangkan sisanya **36,6 %** dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

5. PENUTUP

Nilai t hitung ($7,555 >$ t tabel atau nilai Sig. kurang dari 0,05). Hal ini mengindikasikan kualitas pelayanan (X) Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). ini mengindikasikan semakin tinggi kepuasan masyarakat yang didapat berasal dari semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Saran

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk lebih meningkatkan kualitas layanan mereka dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan klien, karena kepuasan masyarakat meningkat seiring dengan kualitas layanan. Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur harus secara berkelanjutan untuk memperbaiki kualitas pelayanannya supaya kepuasan masyarakat terus meningkat. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu, keramahan

petugas, kenyamanan fasilitas, dan sebagainya perlu terus ditingkatkan. Untuk penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan penambahan indikator-indikator lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti faktor sosial budaya dan pengalaman sebelumnya dalam menerima pelayanan, guna memperluas dan mengkomprehensifkan model penelitian. Selain itu, perlu dikembangkan skala pengukuran kepuasan masyarakat yang lebih spesifik terhadap konteks pelayanan dinas sosial, agar hasil pengukuran menjadi lebih valid dan merepresentasikan kondisi aktual di lapangan. Cakupan sampel penelitian juga diharapkan dapat diperluas untuk mewakili berbagai wilayah dan segmen masyarakat yang berinteraksi dengan dinas sosial, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Thesis*, 3(1), 95.
- Andriyanti, T., Ramadany, F., & Musleh, M. (2023). Pemberdayaan usaha kecil menengah melalui ekowisata mangrove. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.33474/jp2m.v4i1.19752>
- Anim, A., & Indiani, N. L. P. (2020). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kembali (Studi Kasus Pada Start Up Coffee Renon Denpasar). *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 99–108.
- Arip Budiman. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 216–226. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v8i2.1094>
- Bagale, D., Ogunleye, J., & Mohan, U. (2019). Aggregated Service Excellence: A hybrid approach for measuring the quality of services in retail banking service delivery. *International Journal of Knowledge, Innovation and Entrepreneurship*, 7(1), 75–91.
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Fakhrudin, A., & Roellyanti, M. V. (2022). Loyalitas konsumen: Implikasi dari Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kedekatan Emosional. *Keuangan Dan Manajemen*, 18(3), 501–512. <https://doi.org/10.29264/jinv.v18i3.10636>
- Febrianti, M. K. A. C., Tamrin, M. H., Musleh, M., & Abubakar, A. H. (2023). Innovative Governance in Practice: An Institutional, Actor and Society Approach. *Jurnal Public Policy*, 9(4), 248. <https://doi.org/10.35308/jpp.v9i4.7369>
- Hidayat, S. E. (2019). *KINERJA PELAYANAN BIROKRASI DALAM MEWUJUDKAN*

KEPUASAN PELANGGAN. 6, 43-46.

- Jorge O.Brusa, & Mohsen Bahmani- OSkooee. (2022). the Influence of Location Accessibility on Community Satisfaction With the Quality of Texas District Public Health Services As Intervening Variables. *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 3(3), 117-123. <https://doi.org/10.59733/medalion.v3i3.49>
- KamarulIkhsan Bin Ahamed Zaki, A., & Bin Abdul Lasi, M. (2020). the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Towards Loyalty and Happiness in Shared Service Company: a Study on Global Business Service Hub in Malaysia. *International Journal of Advanced Research*, 8(9), 311-320. <https://doi.org/10.21474/ijar01/11662>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Nanicova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2).
- Pitaloka, E., & Avianti, W. (2023). Customer Satisfaction Surveys on Organization of Indonesian Food and Drug Authority. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 16(1), 7-11. <https://doi.org/10.23969/jrbm.v16i1.6329>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Punlikauma*, X(1), 61-72.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Sodiq, I. D., Samanto, H., & Pardanawati, L. S. (2022). THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE, COMMITMENT AND QUALITY OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS ON COMMUNITY SATISFACTION (Survey in Kalikotes District, Klaten Regency). *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal*, 6(3), 1212-1221.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksos*, 18(2), 105-120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Yesayabela, T. M., Satyas, F. R., Musleh, M., & Rianto, B. (2023). Kolaborasi Model Pentahelix dalam Pengembangan Desa Wisata Pandean Kecamatan Gondang Kabupaten Trenggalek. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 327-346. <https://doi.org/10.26618/kjap.v9i3.11736>
- Zahwa Miftahul Ulfa Ritonga. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pembuatan Skck Di Polrestabes Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jmk)*, 3(1), 213-221. <https://doi.org/10.32696/jmk.v2i1.1461>