

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI RPTRA KEBON PALA BERSERI

Egis Yani Pramularso*, Ratnawaty Marginingsih*

* Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika

INFO ARTIKEL

Kata kunci:

Pemerintah
Layanan
Publik

ABSTRAK

Abstrak: Perhatian pemerintah terhadap kualitas pelayanan menjadi penting sehingga masyarakat merasa puas dengan berbagai kepentingan layanan yang dibutuhkannya. Pemerintah dengan segala upaya tentu berusaha optimal sebagai pihak yang diberi amanah untuk dapat mewujudkannya dengan kapasitas yang dimilikinya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan melalui bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri. Sampel penelitian berjumlah 74 responden dari populasi yang merupakan seluruh publik yang pernah datang dan menjadi pengguna RPTRA. Metode pengumpulan data memakai angket yang disebar untuk kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri.

Alamat Korespondensi:

Egis Yani Pramularso,
Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Bina Sarana Informatika
E-mail: egis.evp@bsi.ac.id

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan menjadi perhatian bagi instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Untuk memperoleh kualitas pelayanan yang terbaik tentu harus ada upaya yang serius terhadap berbagai bidang pelayanan yang diberikan seperti bidang layanan pemerintahan, pendidikan, kesehatan, dan bidang lain yang memang diperlukan secara umum oleh seluruh masyarakat maupun layanan tertentu seperti yang dibutuhkan masyarakat berdasarkan jenis kelamin, usia penduduk, pendidikan, maupun jenis pekerjaan. Upaya yang dilakukan tersebut tentunya berdasarkan pertimbangan dari peraturan, tingkatan kepentingan, dan kepemilikan kemampuan sumber daya yang ada sehingga masyarakat pengguna tetap dapat terlayani.

Pemerintah dalam pelaksanaan wewenang yang dimilikinya baik di tingkat pusat dan di daerah tentu mengharapkan adanya pemenuhan kepuasan bagi masyarakatnya. Kepuasan masyarakat menjadi ukuran penting yang harus selalu dicermati pemerintah. Dengan hal ini pemerintah nantinya dapat melakukan evaluasi dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan dengan melihat dari kepuasan masyarakat yang ada. Harapan ke depan tentunya adanya perbaikan yang positif sehingga kepuasan masyarakat menjadi lebih meningkat lagi. Dalam (Katharina, Ardiyanti, Lindawaty, & Sendhikasari, 2017) banyaknya keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka kinerja pelayanan publik menjadi titik strategis untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat.

Salah satu perhatian yang dilakukan oleh pemerintah daerah khususnya pemerintah DKI Jakarta yaitu memberikan pemenuhan kebutuhan aktivitas masyarakat berupa ruang terbuka yang dinamakan dengan Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA). Ruang terbuka hijau yang masih kurang dan lahan yang semakin menyempit untuk bermain anak-anak di Jakarta menjadi salah satu alasan awal dibuatnya RPTRA ini. Adanya RPTRA ini menjadi salah satu solusi terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat terutama anak-anak dalam

menikmati kegiatan dimasa kecilnya maupun mengembangkan potensi dari pelayanan yang diberikan dan adanya ruang terbuka hijau diharapkan mempunyai efek positif bagi kesehatan masyarakat. Menurut (Hernowo & Navastara, 2017) ruang publik terpadu ramah anak dikatakan sebagai ruang publik yang memiliki fungsi menjadi ruang terbuka hijau, wahana permainan dan tumbuh kembang anak, bagian dari prasarana dan sarana kota layak anak, dan sarana kegiatan sosial, serta menjadi taman terbuka publik.

Menurut Tjiptono dalam (Panjaitan & Yuliati, 2016), kualitas pelayanan merupakan upaya ketepatan penyampaian dalam mengimbangi dalam pemenuhan dan harapan bagian konsumen mengenai kebutuhan dan keinginannya. Menurut (Kiom, 2015) perusahaan perlu mengetahui faktor pelayanan untuk memberi pelayanan ke pelanggan yang berupa nilai kerja seperti kejujuran, tanggung jawab, dedikasi dan komitmen, semangat kerja, keterampilan berkomunikasi dan pengusahaan teknologi informasi. Tjiptono dalam (Panjaitan & Yuliati, 2016) menyebutkan kualitas pelayanan memiliki lima dimensi berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik.

Aritonang dalam (Nilasari & Istiatin, 2015) mengungkapkan kepuasan merupakan hasil penilaian pelanggan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk terhadap apa yang diharapkan. Menurut Tjiptono dalam (Syopian, 2018) timbulnya ketidakpuasan jika yang didapatkan tidak memenuhi harapan sedangkan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian dimana hasilnya sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan dengan alternatif yang ada. Menurut (Sutrisno & Maryono, 2016) kepuasan masyarakat merupakan perbandingan harapan dan kebutuhan dalam mendapat pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. Untuk indikator kepuasan masyarakat dapat dilihat di Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, (KeMenPAN, 2004).

Penelitian terdahulu oleh (Saputra, 2016) menyatakan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar Provinsi Riau, dapat diketahui bahwa masyarakat secara keseluruhan puas terhadap pelayanan. (Dahmiri & Suzana, 2016) menghasilkan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun yang membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. (Tamara, Mananeke, & Kojo, 2018) menyebutkan bahwa pengaruh keandalan, empati, jaminan, bukti langsung dan daya tanggap signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat baik simultan dan parsial kecuali secara parsial bukti langsung ternyata hasilnya tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kawangkoan Bawah. Di penelitian (Sinaga & Hidayat, 2016) variabel *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy* dari kualitas pelayanan dalam pelaksanaan program PATEN secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Nongsa Kota Batam dimana untuk uji t variabel *tangible* dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat sedangkan variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

RPTRA Kebon Pala Berseri memiliki alamat di Kelurahan Kebon Pala Kecamatan Makasar Jakarta Timur tepatnya berada di Jalan Kamboja RT 10 RW 01. RPTRA ini menjadi RPTRA yang ketiga di wilayah Jakarta Timur di tahun 2015. RPTRA Kebon Pala ini mempunyai berbagai fasilitas bermain anak-anak, kegiatan olahraga, PKK Mart, dan gedung serba guna yang didalamnya terdapat ruang baca anak dan ruang laktasi, (Puji/Kominfo, 2016). RPTRA Kebon Pala Berseri menjadi bagian pelayanan pemerintah DKI Jakarta terhadap semua lapisan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehingga diharapkan tetap menjadi bagian kota yang layak anak dan menambah ruang terbuka hijau yang jumlahnya masih kurang. Tersedianya ruang interaksi publik yang memadai bagi anak dapat menjadi salah satu indikator dari kota layak anak, (Hernowo & Navastara, 2017).

Dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat tentunya kualitas pelayanan yang diberikan RPTRA Kebon Pala Berseri terus diperhatikan. Pendirian RPTRA bukan sekedar fisik saja tetapi pelayanan

yang ada menjadikan bentuk fisik yang ada menjadi lebih bertambah nilainya. Berbagai faktor kualitas pelayanan yang ada baik bukti langsung, keandalan petugas layanan, daya tanggap yang dimiliki petugas, jaminan, dan empati yang ada pada pengelola dan petugas menjadi bagian penting dalam proses layanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa puas setelah menikmati berbagai layanan yang ada.

Berikut contoh foto yang menggambarkan RPTRA Kebon Pala Berseri :



Sumber: (Puji/Kominfo, 2016)

Gambar 1 Halaman muka RPTRA Kebon Pala Berseri



Sumber: (Ravel, 2018)

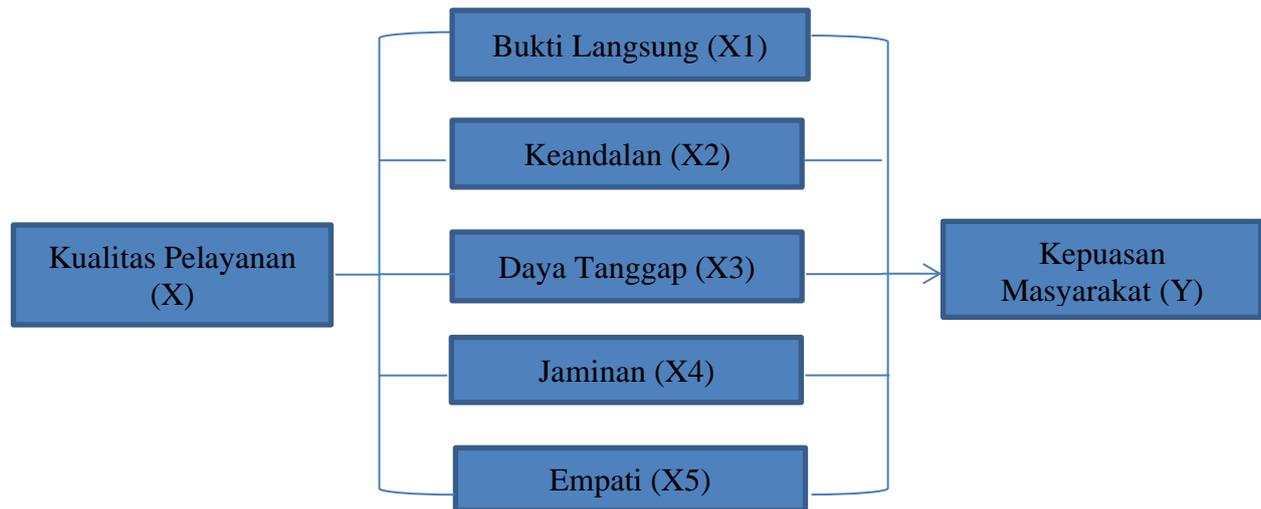
Gambar 2 Taman Lalu Lintas RPTRA Kebon Pala Berseri



Sumber: (Audina, 2019)

Gambar 3 Gambar Negeri di atas awan RPTRA Kebon Pala Berseri

Kerangka pikir yang menggambarkan tentang pengaruh kualitas pelayanan dengan berbagai dimensi layanan yang ada terhadap kepuasan masyarakat digambarkan pada gambar 4. sebagai berikut:



Sumber: Tjiptono dalam (Panjaitan & Yuliati, 2016) dan (KeMenPAN, 2004)

Gambar 4 Kerangka Pikir Penelitian

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan lokasi penelitian berada di RPTRA Kebon Pala Berseri yang saat ini berada dibawah pengelolaan Kelurahan Kebon Pala Jakarta Timur. Menurut (Arifin, 2008) populasi adalah keseluruhan individu atau objek dengan karakteristik tertentu, lengkap, dan juga jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang pernah memakai layanan yang ada di RPTRA. Sedangkan pengambilan sampel memakai teknik *accidental sampling* dan diperoleh 74 orang sebagai sampelnya. Data pada penelitian ini diperoleh dengan mengumpulkan hasil angket yang diberikan kepada responden. Penelitian ini menggunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (X1), keandalan, (X2), daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5). Sedangkan variabel tergantungnya adalah kepuasan masyarakat (Y). Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan regresi berganda.

Berikut di gambar 5. lokasi Peta RPTRA Kebon Pala Berseri:



Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Gambar 5 Peta lokasi RPTRA Kebon Pala Berseri

HASIL

1. Karakteristik Responden

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	14	18.9	18.9	18.9
	Perempuan	60	81.1	81.1	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 1. diatas dapat di ketahui bahwa jenis kelamin responden yang berjenis perempuan dengan 60 orang (81,1 %) dan laki-laki sebesar 14 orang (18,9%). Dengan data ini terlihat bahwa saat penyebaran kuesioner mayoritas pengguna layanan RPTRA adalah perempuan.

Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	12	16.2	16.2	16.2
	20-30 tahun	12	16.2	16.2	32.4
	31-40 tahun	19	25.7	25.7	58.1
	41-50 tahun	22	29.7	29.7	87.8
	> 50 tahun	9	12.2	12.2	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 2. diatas dapat di ketahui bahwa usia responden yang berusia < 20 tahun berjumlah 12 orang, usia 20-30 tahun berjumlah 12 orang, usia 31-40 tahun berjumlah 19 orang, usia 41-50 tahun berjumlah 22 orang, dan usia > 50 tahun berjumlah 9 orang.

Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Tabel 3. Jumlah Kunjungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 3 kali	52	70.3	70.3	70.3
	3 kali	7	9.5	9.5	79.7
	2 kali	5	6.8	6.8	86.5
	1 kali	10	13.5	13.5	100.0
	Total	74	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 3. diatas dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan responden yang mengisi kuesioner adalah jumlah terbanyak yaitu > 3 kali dengan 52 orang, yang berkunjung 3 kali berjumlah 7 orang, yang berkunjung 2 kali berjumlah 5 orang, dan yang berkunjung 1 kali 10 orang.

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS/TNI/POLRI	6	8.1	8.1	8.1
Pegawai Swasta	8	10.8	10.8	18.9
Wiraswasta	5	6.8	6.8	25.7
Pelajar/Mahasiswa	13	17.6	17.6	43.2
Lainnya	42	56.8	56.8	100.0
Total	74	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 4. diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang mengisi kuesioner adalah sebagai PNS/TNI/POLRI dengan 6 orang, pegawai swasta berjumlah 8 orang, wiraswasta berjumlah 5 orang, pelajar/mahasiswa berjumlah 13 orang, dan lainnya berjumlah mayoritas yaitu 42 orang.

Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 5. Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
S2	16	21.6	21.6	21.6
S1	20	27.0	27.0	48.6
Diploma	4	5.4	5.4	54.1
SMA/SMK Sederajat	28	37.8	37.8	91.9
SMP	6	8.1	8.1	100.0
Total	74	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 5. diatas dapat diketahui bahwa pendidikan usia responden yang mengisi kuesioner adalah lulus S2 dengan 16 orang, lulus S1 berjumlah 20 orang, lulus Diploma berjumlah 4 orang, lulus SMA/SMK yang terbanyak dengan jumlah 28 orang, dan lulus SMP berjumlah 6 orang.

Responden Berdasarkan Domisili

Tabel 6. Domisili Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jakarta	63	85.1	85.1	85.1
Luar Jakarta	11	14.9	14.9	100.0
Total	74	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Berdasarkan tabel 6. diatas dapat diketahui bahwa domisili responden yang mengisi kuesioner adalah mayoritas berdomisili di Jakarta dengan 63 orang (85,1%) dan yang berdomisili luar Jakarta 11 orang (14,9%).

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dapat dilihat pada tabel 7. Berikut:

Tabel 7. Persamaan Regresi

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized	Standardized	T	Sig.
		Coefficients	Coefficients		
		Std.			
		B	Error	Beta	
1	(Constant)	9.630	3.454		2.7 .00
	Bukti	.112	.482	.025	.23 .81
	Langsung				3 .7
	Keandalan	.671	.431	.177	1.5 .12
	Daya	.396	.498	.100	.79 .43
	Tanggap				4 .0
	Jaminan	1.400	.549	.327	2.5 .01
	Empati	1.113	.496	.276	.51 .3
					2.2 .02
					47 .8

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2020

Persamaan regresi linier berganda berdasarkan perhitungan adalah

$$Y = 9,630 + 0,112 X_1 + 0,671 X_2 + 0,396 X_3 + 1,400 X_4 + 1,113 X_5$$

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang berarti semakin bertambah kualitas pelayanan di RPTRA Kebon Pala Berseri maka bertambah pula kepuasan masyarakat.

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh (Saputra, 2016), (Dahmiri & Suzana, 2016), (Tamara et al., 2018), (Sinaga & Hidayat, 2016) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jika dilihat dari lima dimensi yang ada faktor jaminan dan empati memiliki pengaruh pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan bukti langsung, keandalan, dan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil perhitungan ini menunjukkan kualitas pelayanan dari sisi jaminan dan empati perlu mendapat perhatian dari pengelola. Hal-hal yang dapat dilakukan pengelola yaitu berupa terus menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar RPTRA dan juga masyarakat pengguna lainnya dari berbagai pihak seperti kelompok UMKM, kelompok pemuda, kampus, sekolah-sekolah, dan pihak lain disekitar lokasi dan pihak yang pernah menggunakan layanan. Dengan terus menjalin kerja sama dalam bentuk kegiatan tertentu sesuai kepentingan yang ada diharapkan pengelola RPTRA bisa lebih dekat dengan masyarakat. Pihak

pengelola terus melayani dan kegiatan yang ada dapat disosialisasikan dengan memberi informasi melalui berbagai macam alat komunikasi media cetak ataupun elektronik yang dapat menyakinkan bahwa kegiatan tersebut memberi manfaat bagi pihak terkait.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan temuan penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan faktor kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Untuk uji regresi jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel bukti langsung, keandalan, daya tanggap tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri.

Saran

Adanya hasil hubungan positif dari faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat maka bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diharapkan terus ditingkatkan kualitas layanannya. Faktor jaminan dan empati menjadi faktor dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sehingga diharapkan pengelola terus memperhatikan dan meningkatkan jaminan dan empati yang ada dengan memberikan keyakinan atas pelayanan yang diberikan kepada lapisan masyarakat terutama anak-anak untuk tetap antusias bermain, berolahraga, dan aktivitas lain yang mendukung pengembangan diri anak-anak. Selain itu pengelola terus menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dalam bentuk kegiatan-kegiatan di lokasi dan pemberian informasi yang berkaitan dengan aktivitas pada masyarakat termasuk melalui media sosial sehingga penggunaan RPTRA menjadi lebih optimal manfaatnya semisal dengan memberikan sosialisasi bahwa RPTRA menjadi salah satu ruang terbuka hijau maupun tempat olahraga yang mendukung kesehatan bagi masyarakat yang layak untuk dikunjungi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih untuk RISTEKDIKTI atas bantuan dana dalam pelaksanaan penelitian beserta publikasinya tahun 2020 ini sehingga Penelitian Dosen Pemula ini terbit dengan tepat waktu.

DAFTAR RUJUKAN

- Arifin, J. (2008). *Statistik Bisnis Terapan dengan Microsoft Excell 2007*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Audina, N. I. F. (2019). Berkunjung ke RPTRA Kebon Pala Berseri, Jangan Lupa Foto di 4 Lokasi Ini. Retrieved from TribunJakarta.com website: <https://jakarta.tribunnews.com/2019/04/10/berkunjung-ke-rptra-kebon-pala-berseri-jangan-lupa-foto-di-4-lokasi-ini>
- Dahmiri, & Suzana, V. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 5(3). Retrieved from <http://ir.obihiro.ac.jp/dspace/handle/10322/3933>
- Hernowo, E., & Navastara, A. M. (2017). Karakteristik Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) Bahari di Kecamatan Cilandak Jakarta Selatan. *Jurnal Teknik ITS*, 6(2), 4–7. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v6i2.25293>
- Katharina, R., Ardiyanti, H., Lindawaty, D. S., & Sendhikasari, D. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- KeMenPAN. *Kepmen PAN Nomor : 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.* , (2004).

- Kirom, B. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(01).
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. <https://doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>
- Puji/Kominfo. (2016). RPTRA Kebon Pala Berseri Akan Diresmikan Gubernur. Retrieved from Sudis Kominfotik Kota Administrasi Jakarta Timur website: <http://timur.jakarta.go.id/v19/news/Pembangunan/1090/RPTRA-Kebon-Pala-Berseri-Akan-Diresmikan-Gubernur>
- Ravel, S. (2018). Kini Ada Taman Lalu Lintas Pertama di RPTRA Jakarta Timur. Retrieved from KOMPAS.com website: <https://megapolitan.kompas.com/read/2018/02/22/13025291/kini-ada-taman-lalu-lintas-pertama-di-rptra-jakarta-timur>
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100. <https://doi.org/0000-0002-5642-2339>
- Sinaga, J. O., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 4(1), 7–14.
- Sutrisno, E., & Maryono, J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasarakatan Kellas IIB Slawi. *Multiplier*, 1(1).
- Syopian, S. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelindo II Cabang Bengkulu. *CREATIVE RESEARCH MANAGEMENT JOURNAL-CRMJ*, 1(1), 1.
- Tamara, N. I. ., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*, 6(4), 3523–3532.