

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Khairani Awaliyah Matondang¹, Nurita Pasaribu², Venus Situmeang³, Desry Rasmita Tarigan⁴

^{1,2,3,4} Universitas Negeri Medan, Jl. William Iskandar, Medan, Indonesia
nuritapasaribu003@gmail.com

ABSTRACT

The comparison between the actual service received and the expectations of the desired service forms a very crucial concept of service quality. Service quality plays an important role in ensuring public satisfaction. This research aims to determine the impact of the quality of public services on the level of community satisfaction. The method applied in this research is literature review, literature review is used to collect and evaluate related research. Villages in Indonesia were selected as the research population. Based on a literature review covering 10 journals, it was found that there is a positive influence of public service quality on public satisfaction in Indonesia. The results of this literature review conclude that there is a significant relationship between the quality of public services and the level of public satisfaction with a significance level of $p < 0.05$.

Keywords: Public Services, Community Satisfaction

ABSTRAK

Perbandingan antara pelayanan aktual yang diterima dan harapan terhadap pelayanan yang diinginkan membentuk konsep kualitas pelayanan yang sangat krusial. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menjamin kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah tinjauan pustaka, tinjauan pustaka digunakan untuk mengumpulkan dan mengevaluasi penelitian yang berkaitan. Desa-desa di Indonesia dipilih sebagai populasi penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka pada 10 jurnal ditemukan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Indonesia. Hasil tinjauan pustaka ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat dengan tingkat signifikansi $p < 0,05$.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi panduan umum penyelenggaraan pelayanan publik. Meskipun kebijakan ini telah diberlakukan, capaian optimalnya masih tergantung pada kinerja efektif aparatur pemerintah. Oleh karena itu, kebijakan yang diterapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk meningkatkan kualitas layanan harus disertai dengan usaha optimalisasi kinerja aparatur

pemerintah secara konsisten, dengan mempertimbangkan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui perbandingan antara realitas pelayanan yang diterima dengan ekspektasi pelayanan yang diinginkan, sebagaimana disampaikan oleh Afrial (2009). Evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak hanya dapat ditentukan oleh pihak pemerintah sendiri, melainkan juga bergantung pada persepsi masyarakat. Barata (2003) mengungkapkan bahwa dalam konteks kualitas pelayanan, parameter penilaiannya tidak semata-mata berasal dari pihak penyedia layanan, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pengalaman yang dialami oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan harapan-harapan masyarakat dalam mencapai kepuasan mereka.

Pemerintah perlu berupaya secara konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Pendayagunaan & Negara, 2004) (Sukma, 2015) (Hermawan, Hakim, & Hutagaol, 2016) (Wardani, 2017). Tantangan terkait pelayanan publik masih melibatkan sejumlah hambatan, yang disebabkan oleh kurangnya kesadaran pemerintah terhadap peran dan tanggung jawab mereka (Izudin, 2019) (Sinaga & Hidayat, 2016) (Egaliter, 2019). Pemerintah daerah seharusnya berperan sebagai penggerak utama dalam memberikan pelayanan publik, dan peran mereka sebagai Public Relations dianggap sebagai langkah untuk memastikan pelayanan yang optimal (Egaliter, 2019) (Wardani, 2017). Meskipun banyak yang berpendapat bahwa masyarakat adalah konsumen yang memerlukan layanan dari pemerintah, pandangan ini perlu diubah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Eko Widodo, Noor Cholidah, Putri Isnaeni, Tri Wibowo, & Abriandi, 2019) (Probosiwi, 2016). Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik di semua instansi yang terkait dengan kepentingan masyarakat (Mardiyanto & Ismowati, 2018) (Eko Widodo et al., 2019).

Dalam melaksanakan tugas pokok sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan oleh birokrasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan warga atau masyarakat sebagai pengguna layanan (Putra, Pratiwi, & Trisnawati, n.d.) (Sartini, Minarsih, & Wulan, 2016) (Tamara, Mananeke, & Kojo, 2018). Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terkait dengan pelayanan publik untuk mencapai kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perubahan atau perbaikan dalam sistem penyelenggaraan pelayanan di birokrasi pemerintah, seperti yang terjadi di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Langkah ini diambil sebagai upaya untuk memenuhi harapan terhadap kebutuhan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode penulisan literatur *review* ini dimulai dengan memilih topik tertentu, kemudian menentukan kata kunci untuk mencari jurnal. Proses pencarian jurnal dilakukan melalui Google Scholar dengan batasan tahun dari 2013 hingga 2023. Kata kunci yang digunakan adalah 'Kualitas Pelayanan Publik' dan 'Kepuasan Masyarakat'. Sebanyak 10 jurnal telah ditemukan untuk direview.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi *literature review* tentang Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa-desa. Berikut Tabel hasil *Review* yang dilakukan:

| No | Penulis, Judul dan Tahun | Tujuan | Metode | Kesimpulan |
|----|--|--|--|---|
| 1 | Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)." Tahun 2013 | Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok dan untuk menentukan sub variabel dari kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. | Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian penjelasan. | Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Itu berarti bahwa 75,8% kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati dan |

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| | | | | <p>sisanya 24,2% adalah dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum ditunjukkan dalam penelitian ini, yang paling berpengaruh dalam memuaskan masyarakat yang menerima layanan perekaman data e-KTP adalah reliabilitas dengan koefisien regresi sebesar 0.867.</p> |
| 2 | <p>Ana Mayasari "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar". Tahun 2020</p> | <p>Dengan Mengetahui bagaimana pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang ada di kantor desa paulan, colomadu, karanganyar.</p> | <p>Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan jenis penelitian eksplanatif (<i>eksplanatory research</i>).</p> | <p>Adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Hal ini dapat dilihat dari besarnya t_{tabel} ($7,542 > 1,998$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).</p> |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| 3 | Jannatul Ma'wa, Muh. Ichwan Musa, Muh. Ilham Wardhana "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba" Tahun 2022 | Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba. | Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 3,256 lebih besar dari t tabel 1,660 atau $(3,256 > 1,660)$ dengan signifikansi lebih kecil dari α $(0,002 < 0,05)$ pada kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba. Hal ini berarti adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba. |
| 4 | Hendriyaldi Pengaruh "Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu | 1) Untuk mengetahui Tanggapan Responden Pelayanan pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin | Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan Metode Penelitian Kuantitatif | Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Uji Parsial (T) <i>Realibilty</i> (keandalan) dan Tangibel |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | Kabupaten Merangin” Tahun 2023 | (2) Untuk mengetahui Tanggapan Responden Kepuasan pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. (3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Muara jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. | (<i>Quatitatif Research Model Approach</i>). | (Bukti Fisik) secara parsial terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan <i>Assurance</i> (Jaminan), <i>Empathy</i> (Peduli), <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) secara parsial terdapat tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. |
| 5 | Dwi Yuniarti, Yeni Priatna Sari, Krisdiyawati “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Balai Desa Mejasem Timur Kabupaten Tegal.” Tahun 2019 | Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan publik mempengaruhi secara parsial dan sebagian terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Balai Desa Mejasem Timur Kabupaten Tegal. | Metode analisis data yang digunakan deskriptif kuantitatif yang berupa kuesioner skala Guttman yang dibagikan kepada 100 responden. | Variabel kualitas pelayanan umum memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat Balai Desa Mejasem Timur Kabupaten Tegal, hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan madai dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, maka |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | | | | menghasilkan kepuasan masyarakat Balai Desa Mejasem Timur Kabupaten Tegal meningkat |
| 6 | Melinda Lalolorang, Arie Junus Rorong, Novie Palar "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara" Tahun 2021 | Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Kahuku, Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. | Desain penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan yang menjadi subjek penelitian adalah masyarakat yang terlibat langsung dalam proses pelayanan publik di Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur. | Adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan Berdasarkan nilai t hitung sebesar $11.478 > t$ tabel 2.25807. |
| 7 | Haizah, Muhammad Rusdi, Haeruddin Syarifuddin "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang." Tahun 2019 | Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang. | Dasar penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif yakni pencarian data atau informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. | Adanya pengaruh yang signifikan terhadap analisis distribusi frekuensi pada variabel X dapat dikategorikan "baik" dengan melihat ideal persentase variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 64% dan analisis distribusi frekuensi pada |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | | | | variabel Y dapat dikategorikan “baik” dengan melihat ideal persentase variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 63%. |
| 8 | Arip Budiman “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis” Tahun 2022. | Untuk Mengetahui: (1)Kualitas Pelayanan (2)Kepuasan Masyarakat Dan (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. | Metode Yang Digunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Metode Survey, Yaitu Meneliti Populasi Dengan Mengambil Jumlah Sampel Dari Populasi, Metode Ini Dilakukan Dengan Cara Penyebaran Kuesioner / Angket Dan Juga Wawancara. | Dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis, dan termasuk ke dalam kategori baik. Hasil perhitungan nilai koefisien determinasi menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 73 % terhadap kepuasan masyarakat |
| 9 | Rizqi Amalia Agustina1 , Nur Fitriyah2 , Fajar Apriani | Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap | Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian | Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi |

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
| | <p>“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara” Tahun 2019.</p> | <p>kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.</p> | <p>asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif</p> | <p>diperoleh hasil 0,771 ,maka dapat dikatakan pengaruh kualitas pelayanan sebesar 77,1 % terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai. Dalam hal ini terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara.</p> |
|--|---|---|--|---|

| | | | | |
|----|---|---|---|--|
| 10 | Sulaiman, Sunarsih, dan Desvira Zain. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat" Tahun 2023 | Untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Indonesia | Jenis penelitian yang dilakukan adalah Metode yang digunakan dalam penulisan literatur review | Pada <i>literature review</i> ini dapat disimpulkan antara lain adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional ($\rho < 0,05$). |
|----|---|---|---|--|

Berdasarkan hasil *literature review* 10 jurnal yang diperoleh, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Masyarakat. Data pertama dari jurnal pertama menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dalam kepuasan masyarakat 0,758 dengan tingkat signifikan 95%. Data kedua dari jurnal kedua menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar, hal ini dapat dilihat dari besarnya t tabel ($7,542 > 1,998$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Data ketiga dari jurnal ketiga hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 3,256 lebih besar dari t tabel 1,660 atau ($3,256 > 1,660$) dengan signifikansi lebih kecil dari α ($0,002 < 0,05$) pada kantor Desa Padang Loang Kabupaten Bulukumba. Data keempat dari jurnal keempat menunjukkan bahwa pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan Uji Parsial (T) secara parsial terdapat pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Data kelima dari jurnal kelima menunjukkan bahwa Variabel kualitas pelayanan umum memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat Balai Desa Mejasem Timur Kabupaten Tegal. Data keenam dari jurnal keenam menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) dan berdasarkan nilai t hitung sebesar $11,478 > t$ table 2.25807. Data ketujuh dari jurnal ke tujuh menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 64% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 63%. Data kedelapan dari

jurnal kedelapan menunjukkan dari hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis, dan termasuk ke dalam kategori baik dengan memberikan pengaruh sebesar 73%. Data kesembilan dari jurnal kesembilan menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 77,1 % terhadap pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. Data kesepuluh dari jurnal kesepuluh menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

KESIMPULAN

Pada *literature review* yang dilakukan terhadap 10 jurnal dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan Masyarakat.

Saran dalam penelitian ini diharapkan adanya upaya untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat dengan memperbaiki dan meningkatkan suatu sistem pelayanan terhadap masyarakat ($\rho < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, R. A., Fitriyah, N., & Apriani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrasi Negara*, 7(2).

Haizah, H., Rusdi, M., & Syarifuddin, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Marawi Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 7(3), 82-87.

Budiman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 8(2), 216-226.

Lalolorang, M., Rorong, A. J., & Palar, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kahuku Kecamatan Likupang Timur Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(99).

Hendriyaldi, H. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Muara Jernih Kecamatan Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12(2), 527-537.

- Musa, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *Pinisi Journal Of Art, Humanity And Social Studies*, 2(6), 38-52.
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44.
- Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Aliyyah, A. F., Difhanny, C. N., Ananda, D. N., Rahma, D., Jayanti, P. D., & Agustina, D. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Indonesia. *MODELING: Jurnal Program Studi PGMI*, 10(3), 104-117.
- Dwi Yuniarti, Y. P. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Balai Desa Mejasem Timur Kabupaten Tegal. 1-9.
- Saputro, E. Y., Dewi, M. W., & Utami, W. B. (2021). analisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan biaya pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat kelurahan sawahan. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(1), 320-326.
- Latupeirissa, J. J. P., Arniti, N. K., & Lestari, N. L. Y. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Publik Dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan MASYARAKAT. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(2), 399-405.