

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN MASYARAKAT PADA KOMISI PERLINDUNGAN ANAK INDONESIA**

**Budiharjo**

Program Pascasarjana Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)  
budiharjo@dsn.moestopo.ac.id

### **Abstract**

*Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs of service recipients and implementing provisions of legislation. Thus, the implementation of services carried out by the government must really be able to meet the needs of the community and also implement laws and regulations. While the measure of the success of service providers is determined by the level of satisfaction of the recipient of the service achieved if the recipient of the service receives the service as needed and expected. This study aims to obtain the factors of community satisfaction with the services of the Indonesian Child Protection Commission (KPAI). The approach used in this research is a qualitative approach. The results of the first hypothesis test stated that there was a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction. The second hypothesis test also found that there was a positive and significant relationship between service quality and customer satisfaction. Test the third hypothesis, that there is a positive and significant relationship between service quality and employee performance together on customer satisfaction.*

**Keywords:** *performance, service quality, customer satisfaction*

### **Abstrak**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan Perundang-undangan. Dengan begitu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan. Sedangkan ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan pihak penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Karena itulah perlunya pelayanan bagi masyarakat yang merupakan suatu tujuan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat dan sebagai alat pemuas bagi masyarakat dan juga melaksanakan dan menjalankan Pelaksanaan Peraturan Perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan faktor-faktor kepuasan masyarakat terhadap layanan Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Hasil uji hipotesis pertama, menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Uji hipotesis kedua, juga mendapati hasil bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Uji hipotesis ketiga, bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** kinerja, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

### **PENDAHULUAN**

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur Negara diharapkan sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju Good

Governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas.

Pelayanan pada hakekatnya bukan hal yang berdiri sendiri, seperti pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) saja, namun dapat juga dikatakan dalam arti teknis dan administrasi. Misalnya dalam suatu pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan ini sering menjadi suatu hal yang utama yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi, karena itu dalam hal ini pelayanan mereka harus benar-benar mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat.

Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan masyarakat adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat masyarakat tidak puas untuk dapat segera diperbaiki, sehingga masyarakat tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan/lembaga harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta/pelanggan yang loyal, yaitu reability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap). (Tjiptono, 2006).

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan layanan publik adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja yang tinggi dalam performa dari pelayanan yang ada. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah atau

citra positif bagi lembaga layanan publik (Rusmadi, 2020).

Kualitas layanan pengaduan masyarakat kepada Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) sampai saat ini tidak mengalami banyak masalah, hanya saja ada beberapa masyarakat yang masih kurang puas terhadap pelayanan di KPAI. Maka perlu dilakukan penyempurnaan bagi karyawan, karena kinerja karyawan di KPAI sudah cukup baik, tetapi banyak karyawan di Divisi Pengaduan KPAI yang tidak ingin berubah menjadi lebih baik lagi sehingga kinerja menjadi kurang optima (Febriani et al., 2021).

Maksud dan tujuan dalam kegiatan penelitian ini adalah untuk melakukan analisis secara mendalam, komprehensif, dan pragmatif, khususnya terhadap faktor-faktor yang dominan berdampak pada kepuasan masyarakat pada Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI).

Kegunaan dari hasil penelitian adalah sebagai dasar dalam memberikan penguatan kepada faktor-faktor yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI).

Definisi kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; dan (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya) atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995:24) adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan; (2) kecocokan untuk pemakaian; (3) perbaikan berkelanjutan; (4) bebas dari kerusakan atau kecacatan; (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) melakukan segala sesuatu dengan benar; dan (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Pandangan lain menyebutkan bahwa kualitas atau mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya (Putriani & Dharmawan, 2020).

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Septiandini, 2020). Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dapat dirasakan atau dialami (Lovelock, 1991). Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Menurut Moenir (2002: 16) definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Aktivitas disini adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa.

Kualitas pelayanan umum menurut Wyckof yang dikutip (Tjiptono, 2004), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah

daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas layanan menurut pendapat Parasuraman, et al. (dalam Purnama, 2006) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan. Parasuraman, et al. (dalam Rambat, 2013) sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok kualitas pelayanan.

Instrumen-instrumen tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam kuesioner yang akan digunakan peneliti untuk pengambilan data yang terdiri dari: 1) *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. 2) *Reliability* (keandalan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. 3) *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. 4) *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal. 5) *Empathy* (perhatian); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban

suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Suyadi, 1999; Mangkunegara, 2020). Kinerja merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi atau instansi.

Kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor atau dimensi, yaitu faktor atau dimensi individual (atribut individu), faktor atau dimensi psikologis (upaya kerja atau *work effort*) dan faktor atau dimensi organisasi/ dukungan organisasi (Mangkunegara, 2007).

Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi (Tjiptono, 2004).

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu, kajian pustaka, dan data empirik, maka disusunlah kerangka pemikiran penelitian ini, yaitu: (1) Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kompetensi, keadilan mendapatkan layanan, kepastian jadwal pelayanan dan keamanan lingkungan merupakan dimensi dari kualitas pelayanan akan mempengaruhi tanggapan masyarakat. (2) Masyarakat akan membandingkan antara tingkat kinerja yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan, maka masyarakat cenderung merasa puas. (3) Tingkat pelayanan yang kondusif, kedisiplinan, tanggung jawab, ketepatan dan kecepatan waktu, keramahan dan kesopanan, komunikasi yang baik, kecekatan, dan penampilan merupakan dimensi dari kinerja pegawai dapat mempengaruhi tanggapan masyarakat. Dengan demikian antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di KPAI dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya.

## METODOLOGI

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan faktor-faktor kepuasan masyarakat terhadap layanan Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah (Creswell, 2013). Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia (Noor, 2011).

Melakukan penelitian kualitatif adalah mengembangkan pertanyaan dasar tentang apa dan bagaimana kejadian itu terjadi, siapa yang terlibat dalam kejadian tersebut, kapan terjadinya, dan dimana tempat kejadiannya. Untuk mendapatkan hasil penelitian kualitatif yang terpercaya masih dibutuhkan beberapa persyaratan yang harus diikuti sebagai suatu pendekatan kualitatif, mulai dari syarat data, cara atau teknik pencarian, pengolahan data dan analisisnya.

Adapun dalam mengumpulkan data penelitian, Peneliti menggunakan 3 (tiga) teknik pengumpulan data yang umumnya dilakukan dalam pendekatan kualitatif, yaitu sebagai berikut. Pertama, studi pustaka dan dokumentasi. Kedua, observasi, yang bertujuan untuk menyajikan gambaran nyata dari segala aktivitas maupun kejadian yang terjadi dilapangan, dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian (Creswell, 2017). Ketiga, wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai, ataupun dengan memberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain. Teknik wawancara yang digunakan

dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam (*in-depth interview*) (Noor, 2011).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas KPAI sesuai pasal 76, yaitu; 1) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan dan pemenuhan Hak Anak; 2) Memberikan masukan dan usulan dalam perumusan kebijakan tentang penyelenggaraan Perlindungan Anak; 3) Mengumpulkan data dan informasi mengenai Perlindungan Anak; 4) Menerima dan melakukan penelaahan atas pengaduan Masyarakat mengenai pelanggaran Hak Anak; 5) Melakukan mediasi atas sengketa pelanggaran Hak Anak; 6) Melakukan kerjasama dengan lembaga yang dibentuk Masyarakat di bidang Perlindungan Anak; 7) Memberikan laporan kepada pihak berwajib tentang adanya dugaan pelanggaran Undang-Undang ini.

Kelembagaan KPAI sesuai mandat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, diatur melalui Keputusan Presiden Nomor 77 Tahun 2003 tentang Komisi Perlindungan Anak Indonesia. Dalam perkembangan selanjutnya, aturan kelembagaan KPAI mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2016 tentang Komisi Perlindungan Anak Indonesia pasca diterbitkannya Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.

Dengan visi terwujudnya Indonesia Ramah Anak, KPAI mempunyai komitmen yang tinggi, menjadi lembaga pengawas yang profesional dan terpercaya untuk memastikan setiap anak Indonesia mendapatkan haknya melalui sistem perlindungan yang berkelanjutan.

Untuk mencapai visi tersebut, KPAI telah menetapkan misi sebagai berikut: (1). Membangun sistem pengawasan penyelenggaraan perlindungan anak yang berkualitas dan profesional; (2). Mengoptimalkan kuantitas dan kualitas

usulan untuk perumusan kebijakan yang berperspektif perlindungan anak; (3). Mewujudkan sistem data dan informasi perlindungan anak yang terintegrasi; (4). Meningkatkan kapasitas, aksesibilitas, dan kualitas layanan pengaduan masyarakat; (5). Mengoptimalkan layanan mediasi atas sengketa pelanggaran hak anak; (6). Membangun kerjasama dan kemitraan dengan pemangku kepentingan penyelenggaraan perlindungan anak; (7). Meningkatkan kualitas sistem pelaporan penyelenggaraan perlindungan anak.

Kepuasan masyarakat adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah pelayanan publik. Kepuasan publik hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hasil perhitungan data yang diperoleh dari 30 responden menghasilkan rata-rata 85,2% terletak pada daerah sangat puas (SP). Artinya kepuasan masyarakat sangat baik.

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/ peroleh. Hasil perhitungan data yang diperoleh dari 30 responden menghasilkan nilai rata-rata 84,6% terletak pada daerah sangat baik (SB). Artinya Kualitas Pelayanan pada KPAI sangat baik.

Kinerja Karyawan dapat didefinisikan sebagai hasil dan keluaran yang dihasilkan oleh seorang karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi dalam suatu periode tertentu. Kinerja karyawan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Hasil perhitungan data yang diperoleh dari 30 responden menghasilkan nilai rata-rata 83,5% terletak pada daerah sangat baik (SB). Artinya kinerja karyawan divisi pengaduan KPAI sangat baik.

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis pertama untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan

kinerja karyawan, dengan menggunakan tabel  $r$  product moment pada taraf signifikansi 5%. Nilai korelasi dari hasil pengujian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,832. Nilai tersebut dikonsultasikan dengan  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh  $r$  tabel = 0,361. Nilai  $r$  hitung yang diperoleh dari hasil analisis lebih besar dari  $r$  tabel yaitu  $0,832 > 0,361$ . Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis tersebut adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat penerima layanan pengaduan KPAI.

Pengujian lanjutan adalah pengujian hipotesis kedua, yaitu untuk mengetahui hubungan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan tabel  $r$  product moment pada taraf signifikansi 5%. Jika nilai  $r$  yang diperoleh dari pengujian sama dengan atau lebih besar dari  $r$  tabel dapat disimpulkan bahwa nilai  $r$  yang diperoleh tersebut terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Dalam pengujian hipotesis ini menggunakan analisis korelasi product moment. Nilai korelasi dari hasil pengujian antara kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,843. Nilai tersebut dikonsultasikan dengan  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$ , maka diperoleh  $r$  tabel = 0,361. Nilai  $r$  hitung yang diperoleh dari hasil analisis lebih besar dari  $r$  tabel yaitu  $0,843 > 0,361$ . Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis tersebut adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan divisi pengaduan dengan kepuasan masyarakat penerima layanan pengaduan KPAI.

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian hipotesis ketiga ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment.

Kesimpulan yang didapat dari hasil analisis tersebut adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bersama-sama dengan kepuasan masyarakat penerima layanan pengaduan KPAI.

## SIMPULAN

Setelah dilakukan analisis terhadap data yang penulis kumpulkan dan bahas pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut. (1). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan pengaduan KPAI. Hal ini dibuktikan dengan  $r$  hitung sebesar 0,832 lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$  sebesar 0,361. (2.) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan pengaduan KPAI. Hal ini dibuktikan dengan  $r$  hitung sebesar 0,843 lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikansi 5% dengan  $N=30$  sebesar 0,361. (3). Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan pengaduan KPAI. Hal ini dibuktikan dengan  $R$  hitung sebesar 0,861 dan hasil dari  $F$  hitung adalah 20,5 lebih besar dari  $F$  tabel pada taraf kesalahan 5% dan didasarkan pada pembilang ( $k$ ) = 2 dan penyebut ( $n - k - 1$ ) = 27 yaitu sebesar 3,35.

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. . (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Tradition* (4th ed.). Sage Publications.
- Febriani, N. A., Diamantina, A., & Pinilih, S. A. G. (2021). Tugas Komisi Perlindungan Anak Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pemenuhan Hak Anak Berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang

- Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak. *Diponegoro Law Journal*, 10(35), 416–429. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/download/30806/25899>
- Lovelock, C. H. (1991). *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. Prentice hall.
- Mangkunegara, A. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya.
- Moenir (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin (2007). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction: (prinsip-prinsip dasar agar pelayanan public lebih berorientasi pada kepuasan dan kepentingan masyarakat)*. Bandung. PT Alumni
- Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. (2004)*. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia
- Prawirisentono, Suyadi (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE
- Putriani, R., & Dharmawan, D. (2020). Dampak kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan hypermart bencoolen mall bengkulu. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(3), 12–23. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/download/30806/25899>
- Rambat, Lupiyoadi (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Rusmadi. (2020). Consumers Satisfaction in Marketing Management: A Conceptual Study. *International Journal for Educational and Vocational Studies (IJEVS)*, 2(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.29103/ijevs.v2i4.2546>
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Melawi. *JPASDEV: Journal of Public Administration and Sociology of Development*, 1(2), 144–160. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26418/jpasdev.v1i2.43466>