

## KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen)

Rusli Rusli<sup>1\*)</sup>, Kamaruddin<sup>2</sup>, Rizkan Abqa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen - Aceh

<sup>2</sup>Dosen Prodi Manajemen FEB UNIKI Bireuen - Aceh

<sup>3</sup>Dosen STIT Al Washliyah Aceh Tengah

\*) email: ruslijeumpa675@gmail.com

Received: September 21, 2024; Accepted: September 24, 2024; Published: September 27, 2024; Page: 29 – 34

DOI: 10.51179/eko.v16i2.2892

### ABSTRACT:

Public services are a series of activities in order to fulfill service needs in accordance with statutory regulations for every citizen, which are usually carried out by the government, including services at sub-district offices. In order for public satisfaction in services to be achieved, the performance factors of public service actors and trust need to be maintained and improved. This study relates to service satisfaction felt by the community in Peusangan sub-district, Bireuen Regency. Using the associative descriptive method relying on a sample of 96 respondents, representing the community in 25 villages, who carried out population administration at the sub-district office, the results were found; (1) public satisfaction is influenced by the performance of service employees, amounting to 36.28%, while the public service factor is 49.57% and public trust is 58.91%. (2) There is a significant causal relationship between performance, public service and public trust at a moderate level. And (3) If the contribution of the three factors, namely performance, service and public trust, to community satisfaction is very significant, it reaches 77.4%.

Keywords: community satisfaction, performance, public service, public trust.

### ABSTRAK:

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, yang biasanya dilaksanakan pemerintah, tak terkecuali pada pelayana di kantor kecamatan. Agar kepuasan masyarakat dalam pelayanan dapat tercapai faktor kinerja para pelaku pelayanan public dan kepercayaan perlu dijaga dan ditingkatkan. Studi ini berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang dirasakan masyarakat di kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen. Dengan metode deskriptif asosiatif mengandalkan sampel 96 responden, mewakili masyarakat di 25 desa, yang melakukan administrasi kependudukan pada kantor camat tersebut, maka ditemukan hasil; (1) kepuasan masyarakat dipeengaruhi atas kinerja pegawai pelayanan, sebesar 36,28%, sedang faktor pelayanan publik sebesar 49,57% dan kepercayaan publik sebesar 58,91%. (2) Ada hubungan kausa terjadi antara kinerja, pelayanan public dan kepercayaan public secara signifikans dengan tingkat sedang. Dan (3) Jika kontribusi ketiha faktor yakni kinerja, pelayanan dan kepercayaan public terhadap kepuasan masyarakat sangat berarti yakni mencapai 77,4%.

## 1. Pendahuluan

Penyediaan layanan publik baik instansi pemerintah pusat ataupun daerah, diamanahkan dengan prinsip mudah, murah dan cepat. Amanah Undnag-undang Nomor 25/2019, dimana pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara (penduduk). Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Memastikan agar kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, dibentuklah Ombudsman sebagai lembaga negara pengawas pelayanan public, khususnya terhadap dugaan yang dilakukan penyelenggara negara. Dan ini termasuk pelayanan di kantor camat yang melayani masyarakat di wilayahnya.

Dalam kegiatan pelayanan (administrasi) publik, adakode etik atau *right rules of conduct* yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik. Sehingga kepuasan masyarakat atas pelayanan dan kepercayaan publik tercapai dan terukur. Masyarakat sebagai subyek layanan sudah makin cerdas, dan tahu persis bagaimana selayaknya mereka mendapat pelayanan, tidak menghendaki pelayanan yang mata rantai birokrasi yang panjang.

Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu di respon dan dipenuhi oleh pegawai aparatur kantor camat, dengan menunjukkan kinerja yang tinggi, alur pelayanan publik yang jelas, mudah dan cepat serta memberi citra baik agar kepercayaan publik meningkat.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi daerah mempunyai kedudukan strategis, karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Pemerintahan kecamatan dan perangkat kecamatan melaksanakan pelayanan pada masyarakat khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, Akte Kelahiran dan Kartu Keluarga.

Dari hasil pengamatan diketahui masih ditemukan permasalahan klasik pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen, seperti proses pembuatan KTP ataupun Akta Kelahiran dirasakan berbelit-belit dan waktu yang lama. Dugaan kinerja dari disiplin, efektifitas dan efisiensi kerja pegawai yang rendah. Juga masih ada keluhan masyarakat dengan menunjukkan ketidakpuasan mereka atas pelayanan publik di kantor camat tersebut, termasuk ruang pelayanan yang tidak memadai, proses yang lama dan keramahan petugas pelayanan sering menjadi buah bibir masyarakat.

Untuk membuktikan hal ini, peneliti menduga kepuasan masyarakat ada kaitan dengan kinerja, sistem kegiatan pelayanan publik dan kepercayaan public atas pelaksana pelayanan di kantor camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen.

## 2. Tinjauan Teori

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut (Sinambela, 2015).

Kurniawan (2015), mengatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Dan menurut Ratminto (2015) pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan BUMN atau BUMD.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah, Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator/pembuat peraturan (rule government)* harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2015). Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: transparan, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak tidak diskriminasif, keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan,

waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Hal ini sesuai dengan teori "Quality" yang di kemukakan oleh Marcel (2014) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Stemvelt (2015) menyatakan konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi), agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman (2016) konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Juga, pelayanan yang di harapkan sangat dipengaruhi berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masalah dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan (*Expectation*) dan pelayanan yang dirasakan (*Perception*) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry, (2018) yaitu: Keandalan (*reliability*), tepat dan terpercaya. Ketanggapan (*responsiveness*), pelayanan dengan cepat. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan, kesopanan, kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance". Empati (*emphaty*), memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Dan berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Kepercayaan publik merupakan sebuah interpersonal kompleks dan bersifat abstrak yang berhubungan dengan organisasi (Duck, 1997; Kramer and Tlyler, 1995 dalam Blind, 2006). Beberapa pengertian kepercayaan publik menurut para ahli: Kepercayaan dalam perspektif psikologi sebagai proses kognitif internal dari orang yang mempercayai dan dipercaya (Dwiyanto, 2017). Kepercayaan dalam perspektif ilmu ekonomi meman-

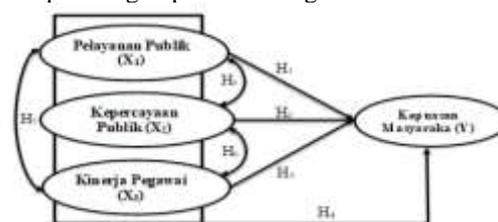
dang bahwa kepercayaan cenderung dilihat dari harapan yang bersifat kalkulatif dan rasional terhadap hasil yang diberikan oleh suatu organisasi atau pihak lain (Kim, 2007, Dwiyanto, 2017).

Putnam (Dwiyanto, 2017) mengatakan bahwa dengan adanya partisipasi warga dalam kegiatan sosial dan saling percaya diantara sesama warga dapat memberikan kontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan.

### 3. Metodologi

Penelitian ini bersifat deskriptif asosiatif. Jenis asosiatif akan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Sugiono, 2015; Marwan, dkk, 2019). Pengumpulan data dengan instrumen angket, terlebih dahulu di cek validitas dan reliabilitasnya.

Analisis data dengan pendekatan statistik inferensial, menggunakan analisis jalur. Dengan konsep kerangka penelitian digambarkan berikut:



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Dan variabelnya yang dijabarkan berikut:

Tabel 1. Konsep Variabel dan Dimensi

Variabel	Dimensi
Pelayanan Publik (Sumber: Kurniawan 2015)	Keandalan ( <i>reliability</i> )
	Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )
	Keyakinan ( <i>confidence</i> )
	Empati ( <i>emphaty</i> )
Kepercayaan publik (sumber: Haning dkk 2020)	Berwujud ( <i>tangible</i> )
	Integritas ( <i>Integrity</i> )
	Kebaikan ( <i>Benevolence</i> )
	Kompetensi ( <i>Competence</i> )
Kinerja Pegawai (sumber: Hasibuan 2015)	Pemahaman, kemampuan kerja Kualitas Perencanaan Inisiatif Penyelesaian masalah Kerja Tim
Kepuasan Masyarakat (sumber: Kotler, 2015)	Prosedur, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan, Kedisiplinan petugas Tanggung jawab Kemampuan, Kecepatan pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas Kepastian biaya dan waktu Kenyamanan lingkungan

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### Hasil Penelitian

Responden yang dipilih sebagai penelitian masyarakat di kecamatan Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen yang berjumlah 96 orang, dengan *Purposive sampling*.

Penelitian menggunakan instrument kuesioner. Hasil uji validitas instrumen sebagai berikut:

- Instrumen variabel kepuasan masyarakat menggunakan 14 butir pernyataan atas dasar dimensinya (tabel-1), diperoleh semua butir valid dengan nilai korelasi diatas batas ambang 0,300 dimana nilai validitas tertinggi 0,644 dan terendah 0,366.
- Instrumen variabel kinerja petugas pelayanan, diukur 12 butir pernyataan dari dimensi (tabel-1) diperoleh semua butir valid diatas 0.30 dengan validitas tertinggi 0,768 dan terendah 0,323.
- Instrumen variabel pelayanan publik, diukur dengan 10 butir pernyataan dari dimensi (tabel-1) terbukti semua butir valid dengan nilai validitas tertinggi 0,720 dan terendah 0,342.
- Instrumen variabel kepercayaan publik, menggunakan 6 butir pernyataan dari dimensinya (Tabel-1), terbukti semua butir valid dengan nilai maksimum 0,815 dan terendah 0,575.

Untuk uji reliabilitasnya, dengan *Cronbach's Alpha*. Pada uji ini dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6 dimana kriteria yaitu  $\alpha \geq 0,6$  artinya instrumen realible (Priyatno, 2013). Hasilnya berikut ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

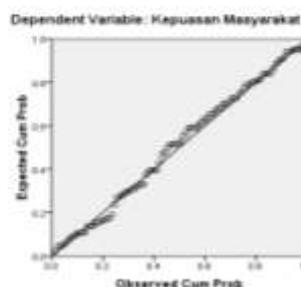
Variabel	$\alpha$	Items	Ket.
Kepuasan Masyarakat	0,683	14	Realible
Pelayanan Publik	0,746	10	Realible
Kepercayaan Publik	0,804	6	Realible
Kinerja Pegawai	0,831	12	Realible

Adapun asumsi model analisis yang di uji adalah normalitas, Multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Diperoleh berturut-turut berikut ini:

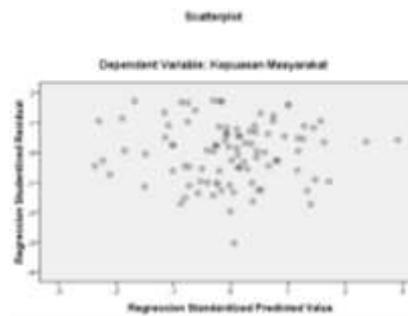
Gambar 2 menyatakan uji normalitas, hasilnya memenuhi asumsi normalitas karena pada grafik normal P-Plot terlihat titik-titik mendekati garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal.

Lalu uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui penyebaran varians gangguan. Dari gambar 3 dilihat bahwa tidak terjadi pola antara sisaan dalam model sehingga asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Uji Normalitas



Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Lalu uji Multikolinearitas, dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

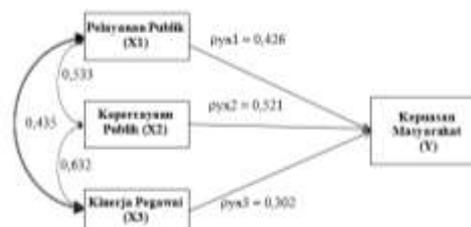
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Pelayanan Publik	.977	1.023
Kepercayaan Publik	.598	1.671
Kinerja Pegawai	.588	1.700

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai tolerance semua diatas 0,10 dan VIF uji dibawah 10,00 sehingga dinyatakan asumsi Multikolinieritas dinyatakan dicapai yakni tidak terjadi gangguan Multikolinieritas.

### Model Struktural

Analisis jalur digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel eksogen (independen) terhadap variabel dependen (terikat). Hasil pengolahan data ditemukan model jalur berikut:



Gambar 4. Model Struktural

## Pembahasan

### (1). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dengan koefisien jalur ( $\rho_{yx1}$ ) 0,426, maka diperoleh  $(0,426)^2 \times 100\% = 18,14\%$ . Pengaruh tidak langsung pelayanan publik melalui kepercayaan publik sebesar  $(0,426)(0,533)(0,521) \times 100\% = 14,8\%$ . Pengaruh pelayanan publik melalui kinerja pegawai sebesar  $(0,426)(0,435)(0,302) \times 100\% = 11,63\%$ .

Berdasarkan hasil diatas maka pengaruh total pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 49,57% .

### (2). Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung kepercayaan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien jalur ( $\rho_{yx2}$ ) 0,521, didapatkan  $(0,521)^2 \times 100\% = 27,14\%$ . Pengaruh tak langsung kepercayaan publik melalui pelayanan publik sebesar  $(0,521)(0,632)(0,426) \times 100\% = 15,19\%$ . Pengaruh kepercayaan publik melalui kinerja pegawai sebesar  $(0,521)(0,435)(0,302) \times 100\% = 12,58\%$ .

Berdasarkan hasil diatas maka pengaruh total kepercayaan publik terhadap kepuasan masyarakat yakni sebesar 58,91% .

### (3). Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dengan koefisien jalur ( $\rho_{yx3}$ ) 0,302, adalah  $(0,302)^2 \times 100\% = 9,12\%$ . Pengaruh tak langsung kinerja pegawai melalui pelayanan publik sebesar  $(0,302)(0,632)(0,426) \times 100\% = 13,6\%$ . Pengaruh kinerja pegawai melalui kepercayaan publik sebesar  $(0,302)(0,533)(0,521) \times 100\% = 13,56\%$ .

Berdasarkan hasil diatas maka pengaruh total kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yakni sebesar 36,28% .

### (4). Analisis Simultans

Berdasarkan pengujian model jalur di atas maka dapat dituliskan persamaan untuk model jalur adalah:  $Y = 0,496 X_1 + 0,521 X_2 + 0,302 X_3$

Hasil koefisien korelasi diperoleh  $R = 0,872$  menjelaskan hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, sangat erat dengan derajat hubungannya sebesar 0,872.

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,774 menjelaskan bahwa secara simultans kontribusi faktor pelayanan publik, kepercayaan publik dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen sebesar 77,4%.

Hasil penelitian ini didukung penelitian Yulianti (2019) yang Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Hasil penelitian ini secara parsial kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya penelitian Herman (2016) studi di Kecamatan Batam, Kota Batam. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

## 5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

- Hasil analisis data, membuktikan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Peusangan Selatan Kabupaten Bireuen Aceh yakni sebesar 49,57%. Demikian pula aspek kepercayaan publik memberi pengaruh sebesar 58,91% terhadap kepuasan masyarakat. Dan faktor kinerja pegawai pelayanan di kantor camat berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 36,28%.
- Secara statistik dihasilkan kepuasan masyarakat dipengaruhi secara simultan pelayanan publik, kepercayaan publik dan kinerja pegawai dengan besarnya 77,4%.
- Terdapat hubungan kausal antar variabel pelayanan publik, kepercayaan publik dan kinerja pegawai pelayanan kantor camat dengan masing-masing dalam kategori sedang hingga cukup erat.

## Daftar Pustaka

- Blind, P. K. (2006). *Building Trust in Government in The Twenty-First Century*. Vienna: United Nation UNDESA
- Dwiyanto, A., (2011). *Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gramedia.
- Haning, dkk (2020). *Public Trust dalam Pelayanan Organisasi Publik, Konsep, Dimensi dan Strategi*. UPT Unhas Press: Makassar.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi,*

- Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Hasibuan, Malayu S.P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi. Revisi. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Herman, H. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-E dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi di Kecamatan Batam Kota, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kotler, Armstrong (2015). *Marketing an Introducing* Prentice Hall twelfth edition, England: Pearson Education, Inc.
- Kurniawan, Agung (2015). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit.
- Luthans, Fred. (2017). *Perilaku organisasi*. Andi. Yogyakarta.
- Marcel, Davidson, (2013). *Service Quality in Concept and Theory*. Published by American Press, USA.
- Marwan H., Ibrahim S., Win K., dan Yusrizal A., (2019). *Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25*, Edisi Pertama Sefa Bumi Persada, Medan.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. (2011). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*, Volume 49
- Parasuraman, A. Valerie (2011). (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*. The Free Press, New York.
- Priyatno, Duwi (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media
- Ramsoek. (2010). Service Quality in The Public Service. *Jurnal International*. 3(1): 37-50.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Sinambela, L. Poltak (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif. Kualitatif. dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Stemvelt, Robert C., 2014. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.
- Yuliati Y., Susanti W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang), *FOKUS EKONOMI, Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2): 324 – 336. P-ISSN: 1907-1603
- Zeithaml, Bitner, (2000). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *The Concept of Customer Satisfaction*. The McGraw-Hill Companies. Inc. USA.