

PERSEPSI PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TANJUNG RHU PEKANBARU

Ezra Defriana

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru
E-mail : ezradefriana@gmail.com

diterima: 14/10/2024; direvisi: 17/11/2024; diterbitkan: 31/12/2024

Abstract: *The principal objective of this scholarly investigation is to critically examine the extent to which constituents residing in Tanjung Rhu Village, Pekanbaru, experience perceptible contentment vis-à-vis the qualitative parameters of public service dispensation. The locus of the study is circumscribed exclusively to Tanjung Rhu Village. Employing a purposive sampling framework, respondents were meticulously selected based on their prior engagement—on a minimum of two distinct occasions—with administrative services rendered within the village apparatus. The cumulative sample size, concurrently representative of the population frame, encompassed 150 individuals. Empirical insights garnered from the study delineate a tripartite evaluative outcome: (1) Service efficacy, when parsed through the dimensions of material substantiation (tangibles), alacrity of response, operational reliability, and affective resonance (empathy), is situated within a satisfaction-connoting stratum; (2) The assurance dimension, conversely, manifests a discernible deficit, warranting its classification as unsatisfactory; and (3) Aggregately, the public service infrastructure operative within Tanjung Rhu Village may be epistemologically construed as qualitatively commendable and broadly efficacious in engendering communal approbation.*

Keywords: *Service Perception, Service Performance, Service Expectations*

PENDAHULUAN

Persepsi atas pelayanan publik dapat dimaknai sebagai tafsiran batiniah masyarakat terhadap mutu jasa yang dihaturkan oleh aparatur pemerintahan setempat. Ia merupakan cerminan dari kesan yang bersifat pribadi, lahir dari perjumpaan warga dengan pelbagai tata laku birokratis dalam ruang layanan kelurahan. Persepsi ini tak berdiri tunggal, melainkan dibentuk melalui pergulatan nilai, adat-istiadat, kaidah sosial, serta laku prosedural yang saling berkelindan dalam dinamika antarindividu. Sekalipun bersifat subjektif dan fragmentaris, pandangan tersebut kerap kali menjadi penanda akan kualitas pengalaman warga terhadap tata layanan yang disediakan. Persepsi publik demikian itu senantiasa disetir oleh anasir-anasir tertentu, antara lain mutu layanan yang ditawarkan, kemudahan aksesnya, tempo tanggapan

dari petugas, serta kadar kepuasan batin penerimanya.

Salah satu entitas pemerintahan yang memegang peranan krusial dalam ranah pelayanan publik ialah kelurahan, yang notabene merupakan garda terdepan sekaligus unit administratif paling elementer dalam tatanan birokrasi Indonesia. Sebagai pranata pemerintahan mikro, kelurahan diberi mandat kewenangan untuk mengemban pelbagai urusan pelayanan dasar yang bersifat langsung menyentuh hajat hidup masyarakat lokal. Dalam konteks ini, Kelurahan Tanjung Rhu di Kota Pekanbaru menjalankan peran konstitutifnya sebagai instrumen negara di tingkat akar rumput, yang tak hanya bertanggung jawab dalam aspek layanan publik, melainkan juga turut berkiprah dalam upaya pemberdayaan warga, menjaga kondusivitas sosial, serta menegakkan ketertiban umum di lingkup kewenangannya.

Namun demikian, realitas empirik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu masih berada pada tataran yang jauh dari optimal. Berdasarkan hasil wawancara yang dihimpun penulis dari sejumlah warga setempat, kendala tersebut ditengarai oleh absennya ketentuan baku mengenai batasan waktu penyelesaian administrasi surat-menyurat, ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta rendahnya ketersediaan informasi yang komprehensif terkait mekanisme maupun persyaratan administratif.

Hal ini terutama menyangkut pengurusan dokumen-dokumen penting seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Belum Memiliki Rumah, Surat Keterangan Kematian, Surat Pengantar Perkawinan, Surat Keterangan Usaha, Surat Penghasilan, Surat Keterangan Nama Orang yang Sama, hingga Surat Keterangan Ahli Waris. Ketiadaan struktur prosedural yang sistematis menjadikan pelayanan publik di wilayah ini terkesan sporadis dan tidak terstandarisasi.

Dengan mempertimbangkan masih eksisnya sejumlah keluhan yang menggema dari warga terkait kinerja pelayanan di Kelurahan Tanjung Rhu, serta diperkuat oleh sejumlah temuan empiris dari riset-riset terdahulu yang menggugat mutu pelayanan publik di level kelurahan, maka artikulasi kajian mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu, Pekanbaru, memanifestasikan urgensi epistemologis yang tak dapat dikesampingkan. Penyelidikan ini dimaksudkan untuk mengurai secara sistematis derajat koherensi antara praksis pelayanan birokratis yang dijalankan dengan mandat substantif negara dalam menjamin akses layanan yang bermutu, responsif, dan berkeadilan. Melalui ekskavasi terhadap

persepsi warga sebagai subjek penerima manfaat, penelitian ini diharapkan mampu mengejawantahkan peta dialektika antara idealitas pelayanan dan realitas yang dijumpai di aras tapak, guna menelaah secara kritis anatomi kekuatan dan celah kelemahan dalam konfigurasi pelayanan yang tengah berlangsung, sekaligus menilai sejauh mana pelayanan tersebut merefleksikan resonansi autentik terhadap kebutuhan dan aspirasi konstituen lokal.

Lebih jauh lagi, temuan penelitian ini berpotensi menyuguhkan insight yang bernilai bagi aparat pemerintahan kelurahan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan publik sekaligus merajut kembali ikatan harmonis dengan warga. Dengan demikian, studi ini diharapkan menjadi pijakan epistemik bagi revitalisasi tata kelola pelayanan di Kelurahan Tanjung Rhu, Pekanbaru, sekaligus memacu transformasi menuju pemerintahan yang kian efisien, adaptif, dan peka terhadap dinamika kebutuhan sosial masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

“Menurut Kotler (2012), jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan, keuntungan, atau kinerja yang disuguhkan oleh suatu entitas kepada entitas lain yang bersifat tak berwujud (intangible) serta tidak menimbulkan peralihan hak milik apapun, di mana proses produksinya dapat berintegrasi ataupun terpisah dari produk fisik.”

“Menurut Syaiful (2019:8), jasa profesional atau *professional service* adalah jasa yang dihasilkan oleh seseorang yang memiliki keahlian dalam bidang pekerjaan tertentu yang memerlukan pendidikan atau pelatihan khusus dan yang peduli atas jasa dan pengguna jasa yang dihasilkan.” “Menurut Lahtinen (2020) manajemen pemasaran jasa berbeda dengan pemasaran barang karena jasa tidak berwujud, mudah rusak, dan dikonsumsi bersamaan dengan saat diproduksi. Hal ini disebabkan

perusahaan yang bergerak dibidang jasa lebih banyak melakukan interaksi secara dua pihak dengan para pelanggannya saat memberikan pelayanan jasa tersebut. Hubungan interaksi itu adalah antara perusahaan sebagai penyedia layanan jasa dengan konsumen sebagai penikmat atau pengguna jasa.”

“Menurut Fitria (2021:80) menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”

“Menurut Sinambela (2014) pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada manusia yang mempunyai kegiatan menguntungkan serta menawarkan kepuasan namun hasilnya tidak berupa produk. Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu suatu aktivitas yang berkaitan dengan membantu kebutuhan pelayanan sesuai dengan yang ada dalam perundang-undangan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.”

“Menurut Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 ada tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu:

1. Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan

sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian).

2. Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimannya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.”

“Standar pelayanan publik Sinambela (2010) merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima layanan. (Kep. MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003).”

“Menurut Mukarom (2016:97) menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.

3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

“Menurut Kotler (2016:422) menentukan bahwa ada 5 indikator kualitas pelayanan publik disajikan secara berurut berdasarkan tingkat kepentingan diantaranya yaitu :

1. Bukti fisik meliputi :
 - a. Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat
 - b. Kenyamanan ruangan pelayanan masyarakat
 - c. Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan
2. Daya tanggap meliputi :
 - a. Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya kelurahan di masyarakat
 - b. Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
 - c. Keadilan mendapatkan pelayanan dibagian administrasi
3. Keandalan meliputi :
 - a. Prosedur pelayanan mudah dipahami
 - b. Hasil kerja pelayanan kelurahan
 - c. Kecepatan dalam proses pelayanan
4. Jaminan meliputi :
 - a. Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi kelurahan
 - b. Kepastian biaya pelayanan antara biaya yang dibayar dan yang diterapkan
 - c. Kepastian jadwal pelayanan
5. Empati meliputi :
 - a. Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan masyarakat

- b. Penampilan dan kerapian pegawai kelurahan
- c. Keinginan pihak pegawai/staf dalam menerima saran.

METODE PENELITIAN

Ranah kajian dalam penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan di Kelurahan Tanjung Rhu, Kota Pekanbaru, yang secara administratif berlokasi di Jalan Hijrah No. 44, Kelurahan Tanjung Rhu, Kecamatan Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, dengan kode pos 28151.

Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 150 responden, yang dipandang telah mencukupi untuk merepresentasikan populasi sasaran melalui teknik *purposive sampling*. Adapun kriteria inklusi yang ditetapkan adalah individu yang telah setidaknya dua kali berinteraksi langsung dengan pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu, sehingga data yang diperoleh diharapkan memiliki validitas kontekstual dalam menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, dengan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan publik di Kelurahan Tanjung Rhu minimal sebanyak dua kali. Teknik ini digunakan untuk memperoleh gambaran empirik yang terukur mengenai persepsi warga terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Teknik pengumpulan data yang diimplementasikan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran instrumen kuesioner terstruktur. Metode ini dipilih untuk memperoleh data empiris mengenai persepsi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Tanjung Rhu, Kota Pekanbaru. Setiap butir pertanyaan dalam kuesioner dikonstruksi berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan yang telah teridentifikasi secara teoritis, dan

dianalisis menggunakan skala Likert sebagai perangkat kuantifikasi yang merepresentasikan spektrum penilaian responden terhadap variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kinerja Pelayanan	Butir 1	0,392	0,3610	Valid
	Butir 2	0,591		Valid
	Butir 3	0,362		Valid
	Butir 4	0,565		Valid
	Butir 5	0,543		Valid
	Butir 6	0,547		Valid
	Butir 7	0,592		Valid

Variabel	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepentingan Pelayanan	Butir 8	0,553	0,3610	Valid
	Butir 9	0,622		Valid
	Butir 10	0,622		Valid
	Butir 11	0,542		Valid
	Butir 12	0,494		Valid
	Butir 13	0,372		Valid
	Butir 14	0,509		Valid
	Butir 15	0,379		Valid
	Butir 1	0,710		Valid
	Butir 2	0,562		Valid
	Butir 3	0,718		Valid
	Butir 4	0,699		Valid
	Butir 5	0,803		Valid
	Butir 6	0,739		Valid
	Butir 7	0,685		Valid
Butir 8	0,747	Valid		
Butir 9	0,446	Valid		
Butir 10	0,389	Valid		
Butir 11	0,369	Valid		
Butir 12	0,452	Valid		
Butir 13	0,513	Valid		
Butir 14	0,800	Valid		
Butir 15	0,697	Valid		

Sumber: Hasil olah output SPSS Versi 26, 2024

Merujuk pada pengujian reliabilitas yang tertera pada Tabel seluruh konstruk variabel menunjukkan koefisien Cronbach's Alpha yang melampaui ambang batas 0,60, yang secara metodologis menandakan bahwa instrumen yang digunakan memiliki koherensi internal yang substansial serta layak untuk digunakan dalam eksplorasi ilmiah lanjutan. Adapun butir-butir pernyataan yang menunjukkan reliabilitas tinggi mencerminkan adanya kestabilan respons afektif dan kognitif dari partisipan, yang tetap terjaga meskipun terdapat variasi pada subjek atau objek

penelitian.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
Kinerja Pelayanan	0,777	Reliabel
Kepentingan Pelayanan	0,892	Reliabel

Sumber: Hasil olah output SPSS Versi 26, 2024

Merujuk pada hasil verifikasi reliabilitas yang tercantum Tabel , seluruh konstruk variabel memperlihatkan koefisien Cronbach's Alpha yang melampaui ambang minimal 0,60, sehingga instrumen kuesioner dapat dikategorikan memiliki koherensi internal yang robust dan konsistensi metrologis yang mumpuni untuk diaplikasikan pada studi-studi lanjutan. Butir-butir pertanyaan yang menampilkan reliabilitas superior ini menggambarkan adanya homogenitas respons yang stabil di antara subjek penelitian, walaupun sampel tersebut heterogen dan berasal dari objek penelitian yang berbeda-beda.

Tabel 3 Skor Servqual

Dimensi	Item Pertanyaan	Rata-rata		Gap Item Pertanyaan	Gap Dimensi
		Persepsi	Harapan		
Bukti Fisik	Butir 1	4,48	4,08	0,40	0,29
	Butir 2	4,52	4,35	0,17	
	Butir 3	4,31	4,02	0,29	
Daya Tanggap	Butir 4	4,27	3,91	0,36	0,32
	Butir 5	4,46	4,14	0,32	
	Butir 6	4,23	3,95	0,28	
Kehandalan	Butir 7	4,35	3,93	0,43	0,37
	Butir 8	4,52	4,07	0,45	
	Butir 9	3,63	3,41	0,22	
Jaminan	Butir 10	4,06	4,53	-0,47	-0,52
	Butir 11	4,07	4,61	-0,55	
	Butir 12	4,01	4,52	-0,51	
Empaty	Butir 13	4,53	4,09	0,44	0,14
	Butir 14	4,47	4,06	0,41	
	Butir 15	3,63	4,06	-0,43	
Rata-rata		4,23	4,14	0,09	

Sumber: Hasil olah output SPSS Versi 26, 2024

Analisis kuantitatif berdasar tabel menunjukkan bahwa pengukuran SERVQUAL melalui gap persepsi-harapan mengungkapkan hal berikut:

Dimensi bukti fisik menampilkan gap tertinggi pada aspek "Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan" sebesar

0,40, dan gap terendah pada “Kenyamanan ruang pelayanan” sebesar 0,17, dengan rata-rata gap 0,29. Nilai gap positif ini mencerminkan dominasi persepsi atas ekspektasi, sehingga dimensi ini dapat disimpulkan bermutu dan memuaskan.

Dimensi daya tanggap memperlihatkan gap maksimal pada “Kecepatan respons pegawai terhadap keluhan” sebesar 0,36 dan minimal pada “Keadilan layanan administrasi” sebesar 0,28, rata-rata gap 0,32. Positivitas gap menegaskan bahwa performa dimensi ini memenuhi atau melampaui harapan.

Pada dimensi kehandalan, gap tertinggi berada pada “Hasil kerja pelayanan” sebesar 0,43, dan terendah pada “Kecepatan proses pelayanan” sebesar 0,22, dengan rata-rata gap 0,37. Hal ini mengindikasikan mutu kehandalan yang superior.

Berlawanan, dimensi jaminan memperlihatkan gap negatif, dengan nilai terbesar -0,47 pada “Kemudahan memperoleh informasi administrasi” dan terendah -0,55 pada “Kepastian biaya pelayanan,” rata-rata gap -0,52. Nilai negatif ini menandakan ketidaksesuaian persepsi terhadap harapan, sehingga dimensi jaminan belum mencapai standar kepuasan.

Dimensi empati mencatat gap tertinggi pada “Kesabaran pegawai menerima keluhan” sebesar 0,44 dan terendah pada “Kesediaan staf menerima saran” dengan -0,43, rata-rata gap 0,14. Meski terdapat anomali negatif, secara umum dimensi ini menunjukkan kinerja yang memadai dan memuaskan.

Secara holistik, rata-rata gap keseluruhan sebesar 0,09 dengan persepsi rata-rata 4,23 melampaui ekspektasi 4,14, menandakan kinerja pelayanan publik Kelurahan Tanjung Rhu berada pada level yang memuaskan dan berkualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan diskursus penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan publik terhadap pelayanan di Kelurahan Tanjung Rhu Pekanbaru tergolong memuaskan. Hal ini terindikasi dari kinerja layanan agregat yang mencatat persepsi rata-rata sebesar 4,23, melampaui ekspektasi rata-rata 4,14. Dimensi bukti fisik, daya tanggap, dan kehandalan menampilkan kinerja yang superior dibanding ekspektasi, demikian pula pada dimensi empati. Namun, dimensi jaminan masih merefleksikan performa yang inferior, dengan nilai kinerja yang berada di bawah ambang ekspektasi, sehingga kualitas layanan pada ranah ini dinilai belum optimal.

Saran

Berdasarkan simpulan dan interpretasi temuan empiris dalam studi ini, maka direkomendasikan sejumlah langkah strategis yang seyogianya menjadi pertimbangan bagi pihak Kelurahan Tanjung Rhu serta para peneliti selanjutnya.

Pertama, bagi entitas penyelenggara layanan, yaitu Kelurahan Tanjung Rhu, diperlukan pembenahan pada berbagai dimensi kualitas pelayanan. Dalam aspek *tangible*, disarankan agar pihak kelurahan menyediakan fasilitas pendukung kenyamanan seperti media informasi (TV, surat kabar, majalah) serta konsumsi ringan (misalnya minuman hangat) guna mengurangi tingkat kebosanan warga saat harus menunggu dalam waktu lama.

Pada dimensi *responsiveness*, sangat urgen bagi Kelurahan Tanjung Rhu untuk menghapus praktik diskriminasi layanan dengan memastikan perlakuan yang setara terhadap seluruh elemen masyarakat, serta mengakomodasi kebutuhan kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan pasien. Sementara itu, pada aspek *reliability*, akselerasi dalam proses pelayanan menjadi keniscayaan, yang harus ditopang dengan program

peningkatan kapasitas sumber daya aparatur melalui pelatihan intensif.

Selanjutnya, dalam ranah *assurance*, diperlukan kejelasan prosedural dan keterbukaan informasi publik terkait jam operasional serta alur pelayanan. Langkah konkret yang dapat diambil adalah dengan mempublikasikan informasi tersebut dalam bentuk media visual berskala besar (seperti baliho) yang diletakkan secara strategis di area publik kantor kelurahan. Dalam aspek *empathy*, aparatur kelurahan seyogianya mengedepankan sikap welas asih, terbuka, serta proaktif dalam menanggapi dan menyerap aspirasi masyarakat, menjadikan kritik dan saran sebagai katalisator perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Kedua, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan geografis dan karakteristik demografis objek kajian—tidak hanya terbatas pada lingkup kelurahan, namun juga mencakup tingkat pemerintahan lain seperti kabupaten, kota, atau bahkan sektor swasta. Selain itu, perluasan variabel penelitian juga dapat menjadi pendekatan inovatif, misalnya dengan menyoroti persepsi masyarakat terhadap layanan berbasis teknologi atau dengan memfokuskan kajian pada kelompok populasi tertentu seperti difabel, perempuan, dan lansia, yang kerap kali terpinggirkan dalam kajian pelayanan publik konvensional.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, Reseal (2021) *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor Kecamatan Tikala*. Vol 1, no. 1, 2021 ISSN: 2088-2815.
- Achmad, D., Tahir, N., & Arfah, S. R. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar*. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 3(4), 1088-109
- Botutihe, N. (2017). *K Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*. Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(1), 1–12.2017
- Crismanto, Y., and Noya, S., (2015) *Analisis Kesenjangan Terhadap Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada CV. Tirta Mangkok Merah*, Jurnal Teknologi Informasi, dan Industri, 1(2), 2018, pp. 73- 81.
- Deden Achmad, 2022, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Lajangiru Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar*. Volume 3 Nomor 4.
- Didin. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Surabaya. Deepublish. Hlm. 10
- Didin Fatihudin. (2019) *PEMASARAN JASA (Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Fitria. (2021) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yayasan Kita Menulis. Hlm 80-81.
- Fran Sayekti, *Bahagia Tarigan, Lilis Endang Wijayanti, Reni Utami, (2022), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Layanan Jasa*, jurnal Riset Akuntansi dan Auditing, olume 9 , Edisi 1, Maret 2022, 16 – 27
- Ghazali, H., dkk. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gazali, H., dkk. (2023). *Manajemen Pemasaran Lanjutan*. Malang: Ahlimedia Press.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications

- Hikmah Muhaimin, 2023, *Etika Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Layanan Public Untuk Meningkatkan Kualitas Dan Kepercayaan Masyarakat*. Journal Law And Government. Vol 1, No. 2, Agustus , pp. 122-132.
- Indra Gunawan (2019), *Pengaruh Daya Tanggap Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur*, Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, April 2019
- Khalimah, Sos, Diponegoro (2013) *'Implikasi Penerapan One Stop Service Pelayanan Investasi*.
- Komarudin (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, Jakarta: Genesindo. Di Kabupaten Kudus', pp.3-6.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey, Pearson Education, Inc.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, (2012) *Manajemen Pemasaran*. Edisi bahasa Indonesia. Edisi 13 Jilid 2. Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Phillip.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lahtinen. (2020) *'Long live the marketing mix. Testing the effectiveness of the commercial marketing mix in a social marketing context'*, Journal of Social Marketing, 10(3), pp.357–375. doi: 10.1108/JSOCM-10-2018-0122.
- Lupiyoadi, R. (2014a) *'Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa'*, CV. Andi Offset. Yogyakarta, 353.
- Miftahul Khoir dan Rio Haribowo (2023). *Jurnal Manajemen Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Volume 15 Issue 1 2023 pages 76-81*.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi), 6(2), 102-110.2017.
- Muhammad Adam. (2014) *Manajemen Pemasaran Jasa*, Banda Aceh : Alfabeta. Hal 2-11.
- Mukarom, (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursalin, Ahmad Firman, Badaruddin, (2023), *Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*, Jurnal Cash Flow, Vol 1 no 1 hl 146-160.
- Rachman, Muhammad Arief (2020) *Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Sungai Paring Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar*
- Reni Febrina, 2020, *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bukittinggi*, Jurnal El-Kahfi, Vol. 1 No. 1 Tahun 2020.
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep Dan Praktik Administrasi Dalam Penyusunan SOP, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Birokrasi)*. Bandung. Alfabeta. Hlm. 39.
- PinPin. Halawa, Yosrudi. Hulu, Temawanolo. 2022, *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Polonia Kecamatan Medan Polonia*, Jurnal Governance Opinion, Volume 7, Nomor 1, 2022 April ; 76-86.
- Reseal Akay, 2021, *Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public Di Kantor*

- Kecamatan Tikala*. Vol 1, no. 1, 2021 ISSN: 2088-2815.
- Robi Cahyadi Kurniawan (2016) *“Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah”*, Fiat Justisia Journal of Law, Vol.10 No.03 juli- september 2016,573.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. Hlm 78-79
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA CV.
- Sri Purwiningsih, (2021), *Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tonus*, Jurnal Ilmiah Kesmas IJ (Indonesia Jaya) Vol. 21 No. 2, September 2021 (1-8).
- Syaiful. (2019). *Mengelola Perusahaan Jasa Profesional*, Jakarta. Gramedia Pustaka Utama. Hlm. 8
- Taylor, I., & Taylor, M. M. (2014). *Writing and Literacy in Chinese, Korean and Japanese, Revised Edition (Vol. 14)*. John Benjamins Publishing Company.