

SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTOR DESA KARANGKATES

Ahmad Septa Brilliant¹⁾, Ellysa Nursanti²⁾, Thomas Priyasmanu³⁾

^{1,3)} Program Studi Teknik Industri S-1, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Nasional Malang

²⁾ Program Studi Teknik Industri S-2, Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang

Email : ahmadseptabrillian2@gmail.com

Abstrak, Desa Karangates merupakan desa yang terletak di Kabupaten Malang, Kecamatan Sumberpucung. Penduduk Desa Karangates berjumlah 2.614 KK. Dari hasil penelitian dan analisa data di Desa Karangates, menghasilkan nilai pelayanan *service quality* sebagai berikut : *Reliability* (Kehandalan) sebesar 0,26 yang terdiri dari Profesionalisme petugas, Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, Kedisiplinan petugas, Ketepatan jadwal layanan, Tersedianya pelayanan *online*; *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 0,18 yang terdiri dari Pelayanan cepat, Petugas segera menangani, Sigap dalam menanggapi keluhan, Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul; *Assurance* (Jaminan) sebesar 0,07 yang terdiri dari Pengetahuan dan ketrampilan petugas, Mutu pelayanan, Tanggung jawab petugas, Keramahan dan kesopanan petugas; *Empathy* (Kepedulian) sebesar 0,11 yang terdiri dari Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, Kepedulian petugas terhadap kebutuhan anda, Perhatian secara individu kepada anda, Kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas; *Tangible* (Nyata) sebesar 0,13 yang terdiri dari Kemudahan prosedur pelayanan, Kejelasan dan kepastian petugas, Kemudahan mendapatkan informasi, Petugas Desa selalu ada. Atribut yang memiliki nilai negatif sebagai berikut: *Responsiveness* (Ketanggapan) Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul (-0,049), Pelayanan cepat (-0,012); *Assurance* (Jaminan) Mutu pelayanan (-0,009), Keramahan dan kesopanan petugas (-0,006); *Empathy* (Kepedulian) Perhatian secara individu kepada anda (-0,009); *Tangible* (Nyata) Kemudahan prosedur pelayanan (-0,004).

Kata kunci : Kantor Desa, *Service Quality*, Persepsi, Ekspektasi

PENDAHULUAN

Menurut (Sujianto dan Mujiono, 2022), salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan pada publik atau masyarakat umum. Pelayanan merupakan tugas umum dari aparatur sebagai abdi negara dan masyarakat, dimana sebagai abdi masyarakat, aparatur harus mampu melaksanakan tugasnya sebagai pelayan negara dan masyarakat. Untuk dapat memenuhi tuntutan masyarakat, perangkat pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Meningkatnya kebutuhan akan masyarakat di Desa Karangates, aparatur desa berusaha sebaik mungkin memberikan segala pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Tabel 1 Waktu Pencarian Tumpukan Veneer

No	Jenis Pelayanan Administrasi
1	Kartu Keluarga (KK)
2	Kartu Identitas Anak (KIA)
3	Akta Kelahiran
4	Akta Kematian

No	Jenis Pelayanan Administrasi
5	Surat Keterangan Legalisasi (Nikah, Talak, Cerai, Rujuk)
6	Surat Keterangan Pindah Tempat
7	Surat Keterangan Laporan Kehilangan
8	Perijinan Kegiatan
9	Perijinan Usaha

Tabel 2 Jenis Keluhan Masyarakat

No	Jenis Keluhan Masyarakat	Responden
1	Pelayanan yang tidak efektif dan efisien	50%
2	Tidak ada keterangan waktu penyelesaian pelayanan	35%
3	Aparatur terkadang tidak berada didalam ruangan	15%

Sumber : Data Desa Karangates

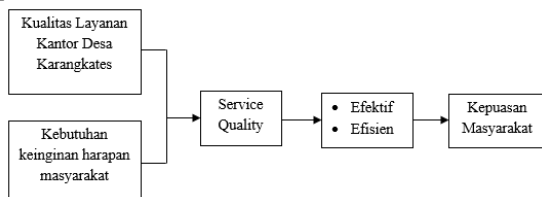
Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa terdapat 9 pengurusan administrasi di Desa Karangates seperti Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Legalisasi (Nikah, Talak, Cerai, Rujuk), Surat Keterangan Pindah

Tempat, Surat Keterangan Laporan Kehilangan, Perijinan Kegiatan, dan Perijinan Usaha.

Dari tabel 2 dapat diketahui bahwa terdapat tiga keluhan dari masyarakat yaitu pelayanan yang tidak efektif dan efisien sebesar 50%, tidak ada keterangan waktu penyelesaian pelayanan sebesar 35%, dan aparatur yang terkadang tidak berada didalam ruangan sebesar 15%.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Desa Karangates memiliki fungsi yang berbeda dan Kantor Desa belum mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sehingga belum diketahui tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan keinginan dan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan masyarakat hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Kerangka berfikir yang melandasi diadakannya penelitian ini adalah :



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu melakukan dengan wawancara dan observasi langsung di lapangan, serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat Desa Karangates.

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Desa Karangates. Untuk metode *Service Quality* digunakan dalam upaya peningkatan kinerja dan kualitas layanan melalui kuesioner, sehingga dapat diketahui besarnya celah (gap) antara persepsi dan ekspektasi terhadap masyarakat.

Perhitungan nilai *servqual* yang digunakan adalah :

$$Q = P - E$$

Dimana :

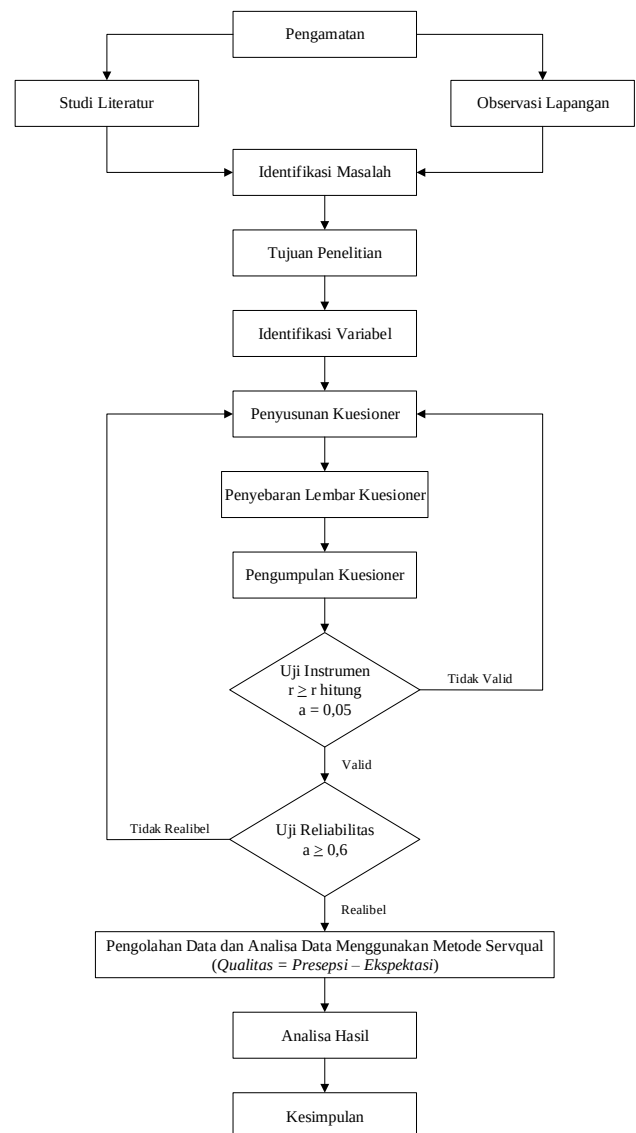
Q = Kualitas Pelayanan Masyarakat

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

Hasil dari perhitungan *Servqual* didapat nilai selisih antara harapan dan persepsi konsumen yang bernilai (+) menunjukkan pelayanan yang dirasakan pelanggan telah sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan selisih yang bernilai (-) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen belum sesuai dengan harapan.

Diagram Alir Penelitian



Gambar 2 Diagram Alir Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 100 lembar untuk kuesioner persepsi dan

ekspektasi, penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan menyebarkan secara langsung kepada pengguna jasa atau masyarakat Desa Karangates.

Tabel 3 Hasil Uji Persepsi 100 Responden

N = 100, df = (N-2), $\alpha = 0.05$						
No	Pertanyaan	Kuesioner Persepsi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r tabel	r hitung	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1.1	0,197	0,571	Valid	0,733	Reliabel
2	P1.2	0,197	0,419	Valid		
3	P1.3	0,197	0,557	Valid		
4	P1.4	0,197	0,350	Valid		
5	P1.5	0,197	0,405	Valid		
6	P2.1	0,197	0,411	Valid		
7	P2.2	0,197	0,477	Valid		
8	P2.3	0,197	0,610	Valid		
9	P2.4	0,197	0,480	Valid		
10	P3.1	0,197	0,332	Valid		
11	P3.2	0,197	0,509	Valid		
12	P3.3	0,197	0,564	Valid		
13	P3.4	0,197	0,398	Valid		
14	P4.1	0,197	0,636	Valid		
15	P4.2	0,197	0,647	Valid		
16	P4.3	0,197	0,489	Valid		
17	P4.4	0,197	0,357	Valid		
18	P5.1	0,197	0,411	Valid		
19	P5.2	0,197	0,586	Valid		
20	P5.3	0,197	0,546	Valid		
21	P5.4	0,197	0,448	Valid		

Sumber : Pengolahan Data SPSS 22.0 For Windows

Dari tabel 3 didapat r hitung dari 21 pertanyaan yang ada, lalu dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,197. Ternyata r hitung untuk semua pertanyaan masih lebih besar dari r tabel, sehingga kuesioner yang ada telah valid. Untuk

uji reliabilitas didapat dari nilai *Cronbach's alpha* > r tabel sehingga pertanyaan untuk uji instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

Tabel 4 Hasil Uji Ekspektasi 100 Responden

N = 100, df = (N-2), $\alpha = 0.05$						
No	Pertanyaan	Kuesioner Ekspektasi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r tabel	r hitung	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
1	P1.1	0,197	0,446	Valid	0,723	Reliabel
2	P1.2	0,197	0,394	Valid		
3	P1.3	0,197	0,497	Valid		
4	P1.4	0,197	0,337	Valid		
5	P1.5	0,197	0,368	Valid		
6	P2.1	0,197	0,423	Valid		
7	P2.2	0,197	0,408	Valid		
8	P2.3	0,197	0,433	Valid		
9	P2.4	0,197	0,529	Valid		

N = 100, df = (N-2), $\alpha = 0.05$						
No	Pertanyaan	Kuesioner Ekspektasi				
		Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
		r tabel	r hitung	Kesimpulan	λ hitung	Kesimpulan
10	P3.1	0,197	0,331	Valid		
11	P3.2	0,197	0,518	Valid		
12	P3.3	0,197	0,481	Valid		
13	P3.4	0,197	0,404	Valid		
14	P4.1	0,197	0,553	Valid		
15	P4.2	0,197	0,641	Valid		
16	P4.3	0,197	0,498	Valid		
17	P4.4	0,197	0,326	Valid		
18	P5.1	0,197	0,415	Valid		
19	P5.2	0,197	0,476	Valid		
20	P5.3	0,197	0,545	Valid		
21	P5.4	0,197	0,422	Valid		

Sumber : Pengolahan Data SPSS 22.0 For Windows

Dari tabel 4 didapat r hitung dari 21 pertanyaan yang ada, lalu dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,197. Ternyata r hitung untuk semua pertanyaan masih lebih besar dari r tabel, sehingga kuesioner yang ada telah valid. Untuk uji reliabilitas didapat dari nilai *Cronbach's alpha* > r tabel sehingga pertanyaan untuk uji instrumen penelitian

dinyatakan reliabel dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

Perhitungan nilai *servqual* didapatkan dari hasil perhitungan kuesioner persepsi dan hasil kuesioner ekspektasi kemudian dari hasil nilai tersebut diolah dengan cara nilai persepsi dikurangi dengan nilai ekspektasi dihasilkan nilai *servqual*. Berikut adalah data hasil dari perhitungan nilai *servqual*:

Tabel 5 Perhitungan Nilai *Servqual* (indikator)

No	Pertanyaan	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai <i>Servqual</i> (Q = P – E)
1	P1.1	0,571	0,446	0,125
2	P1.2	0,419	0,394	0,025
3	P1.3	0,557	0,497	0,06
4	P1.4	0,350	0,337	0,013
5	P1.5	0,405	0,368	0,037
6	P2.1	0,411	0,423	-0,012
7	P2.2	0,477	0,408	0,069
8	P2.3	0,610	0,433	0,177
9	P2.4	0,480	0,529	-0,049
10	P3.1	0,332	0,331	0,001
11	P3.2	0,509	0,518	-0,009
12	P3.3	0,564	0,481	0,083
13	P3.4	0,398	0,404	-0,006
14	P4.1	0,636	0,553	0,083
15	P4.2	0,647	0,641	0,006
16	P4.3	0,489	0,498	-0,009
17	P4.4	0,357	0,326	0,031
18	P5.1	0,411	0,415	-0,004
19	P5.2	0,586	0,476	0,11
20	P5.3	0,546	0,545	0,001
21	P5.4	0,448	0,422	0,026

Sumber : Pengolahan Data SPSS 22.0 For Windows

Pada tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *servqual* (indikator) adanya nilai negatif, diperoleh dari hasil nilai persepsi dikurangi dengan nilai ekspektasi. Nilai *servqual* negatif yang berarti

kinerja aparatur Desa Karangates belum memenuhi seluruh ekspektasi masyarakat mengenai kualitas jasa yang diinginkan.

Tabel 6 Perhitungan Nilai *Servqual* (dimensi)

No	Dimensi	Persepsi (P)	Ekspektasi (E)	Nilai <i>Servqual</i> (Q = P – E)
1	<i>Reliability</i> (kehandalan)	2,302	2,042	0,26
2	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	1,978	1,793	0,18
3	<i>Assurance</i> (jaminan)	1,803	1,734	0,07
4	<i>Empathy</i> (kepedulian)	2,129	2,018	0,11
5	<i>Tangible</i> (nyata)	1,991	1,858	0,13

Sumber : Pengolahan Data SPSS 22.0 For Windows

Pada tabel 6, dapat dilihat bahwa nilai *Servqual* yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden penelitian. Nilai *Servqual* ini yang nantinya akan menjadi ukuran kinerja aparatur Desa Karangates untuk memenuhi seluruh ekspektasi masyarakat mengenai kualitas jasa yang diinginkan.

Pembahasan

Nilai gap negatif atau nilai *Servqual* negatif terbesar berada pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dengan pertanyaan P2.4 yaitu “Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul” memiliki nilai negatif sebesar (-0,049). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur yang lebih tanggap dalam pelayanan akan tetapi belum terlaksana dengan baik, ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,480) daripada nilai ekspektasi (0,529) sehingga terjadi nilai gap negatif sebesar (-0,049).

Pertanyaan layanan kedua yang dianggap setuju oleh masyarakat pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dengan pertanyaan P2.1 yaitu “Pelayanan cepat” memiliki nilai negatif sebesar (-0,012). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan aparatur desa memiliki pelayanan yang cepat tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,411) daripada nilai ekspektasi (0,423) sehingga terjadi nilai gap negatif sebesar (-0,012).

Layanan ketiga pada dimensi *Assurance* (jaminan) pertanyaan P3.2 yaitu “Mutu pelayanan” memiliki nilai negatif sebesar (-0,009). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat

mengharapkan aparatur desa melaksanakan mutu pelayanan dengan baik tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi, ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,509) daripada nilai ekspektasi (0,518) sehingga terjadi nilai gap negatif sebesar (-0,009).

Layanan keempat pada dimensi *Empathy* (kepedulian) pertanyaan P4.3 yaitu “Perhatian secara individu kepada anda” memiliki nilai negatif sebesar (-0,009). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan perhatian yang lebih dengan fokus kepada pelayanan tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi, ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,489) dari pada nilai ekspektasi (0,498) sehingga terjadi nilai gap negatif sebesar (-0,009).

Layanan kelima pada dimensi *Assurance* (jaminan) pertanyaan P3.4 yaitu “Keramahan dan kesopanan petugas” memiliki nilai negatif sebesar (-0,006). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur desa melayani dengan ramah dan sopan dengan baik tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi, ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,398) daripada nilai ekspektasi (0,404) sehingga terjadi nilai gap negatif sebesar (-0,006). Layanan keenam pada dimensi *Tangible* (nyata) pertanyaan P5.1 yaitu “Kemudahan prosedur pelayanan” memiliki nilai negatif sebesar (-0,004). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan pelayanan yang mudah dan efisien tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi, ditunjukkan dengan nilai persepsi lebih rendah (0,411) daripada nilai ekspektasi (0,415) sehingga terjadi nilai gap negatif sebesar (-0,004).

Dari kelima dimensi terdapat 15 (lima belas) pertanyaan yang dapat dikatakan berkualitas yaitu : pertanyaan (P1.1) profesionalisme petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,125), pertanyaan (P1.2) tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dengan nilai *servqual* sebesar (0,025), pertanyaan (P1.3) kedisiplinan petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,06), pertanyaan (P1.4) ketepatan jadwal layanan dengan nilai *servqual* sebesar (0,013), pertanyaan (P1.5) tersedianya pelayanan *online* dengan nilai *servqual* sebesar (0,037), pertanyaan (P2.2) petugas segera menangani dengan nilai *servqual* sebesar (0,069), pertanyaan (P2.3) sigap dalam menanggapi keluhan dengan nilai *servqual* sebesar (0,177), pertanyaan (P3.1) pengetahuan dan ketrampilan petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,001), pertanyaan (P3.3) tanggungjawab petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,083), pertanyaan (P4.1) tata krama petugas dengan nilai *servqual* sebesar (0,083), pertanyaan (P4.2) kepedulian petugas terhadap keluhan kebutuhan anda dengan nilai *servqual* sebesar (0,006), pertanyaan (P4.4) kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas dengan nilai *Servqual* sebesar (0,031), pertanyaan (P5.2) kejelasan dan kepastian petugas memiliki nilai *servqual* sebesar (0,11), pertanyaan (P5.3) kemudahan mendapatkan informasi dengan nilai *servqual* sebesar (0,001), pertanyaan (P5.4) petugas desa selalu ada dengan nilai *servqual* sebesar (0,026).

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data, maka didapatkan kesimpulan bahwa hasil nilai *servqual* yang diperoleh dari pengukuran layanan Desa Karangates sebagai berikut :
 - *Reliability* (Kehandalan) sebesar 0,26 yang terdiri dari Profesionalisme petugas, Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, Kedisiplinan petugas, Ketepatan jadwal layanan, Tersedianya pelayanan *online*.
 - *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 0,18 yang terdiri dari Pelayanan cepat, Petugas segera menangani, Sigap dalam menanggapi keluhan, Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul.
 - *Assurance* (Jaminan) sebesar 0,07 yang terdiri dari Pengetahuan dan ketrampilan petugas, Mutu pelayanan,

Tanggungjawab petugas, Keramahan dan kesopanan petugas.

- *Empathy* (Kepedulian) sebesar 0,11 yang terdiri dari Petugas memberikan waktu pelayanan yang cukup, kepedulian petugas terhadap kebutuhan anda, perhatian secara individu kepada anda, kemudahan berkomunikasi atau menghubungi petugas.
 - *Tangible* (Nyata) sebesar 0,13 yang terdiri dari Kemudahan prosedur pelayanan, Kejelasan dan kepastian petugas, kemudahan mendapatkan informasi, Petugas Desa selalu ada.
2. Atribut yang memiliki nilai negatif sebagai berikut :
 - *Responsiveness* (Ketanggapan)
 1. Tanggapan dalam menghadapi masalah yang timbul memiliki nilai negatif sebesar (-0,049), hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur yang lebih tanggap dalam pelayanan akan tetapi belum terlaksana dengan baik.
 2. Pelayanan cepat memiliki nilai negatif sebesar (-0,012), hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan aparatur desa memiliki pelayanan yang cepat tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi.
 - *Assurance* (Jaminan)
 1. Mutu pelayanan memiliki nilai negatif sebesar (-0,009), hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur desa melaksanakan mutu pelayanan dengan baik tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi.
 2. Keramahan dan kesopanan petugas memiliki nilai negatif sebesar (-0,006), hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan aparatur desa melayani dengan ramah dan sopan dengan baik tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi.
 - *Empathy* (Kepedulian)

Perhatian secara individu kepada anda memiliki nilai negatif sebesar (-0,009) hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan perhatian yang lebih dengan fokus kepada pelayanan tetapi

pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi.

- *Tangible* (Nyata)
Kemudahan prosedur pelayanan memiliki nilai negatif sebesar (-0,004) hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan pelayanan yang mudah dan efisien tetapi pada kenyataannya hal tersebut belum terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnanta M., Andy. (2018). Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Program Studi Teknik Industri S1 Institut Teknologi Nasional Malang*.
- Bagus S., Ida., Budiharti, Nelly. dan Utomo, Ady. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan Publik Studi di Kantor Desa Tanjungtirto Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri*, 4(1), 4-9.
- Budiono J., Riswanto., dan Sondang K., Yohanes. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-7.
- Jienardy, Christine. (2017). Gap Analisis Persepsi dan Ekspektasi Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Harga, Kualitas Produk Esus. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis, Universitas Ciputra*, 1(6), 703-710.
- Kadek D. I. P., Ni, Nursanti, Ellysa, dan Priyasmanu, Thomas. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan di Polsek Pandaan Menggunakan Metode Service Quality dan 5R. *Jurnal Valtech Teknik Industri*, 4(2), 57-63.
- Maryuliana, Much. Ibnu S., Imam., dan Farisa C. H., Sam. (2016). Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan Sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI)*, 1(2), 1-12.
- Muchsam Y., Falahah, Irianto S., Galih. (2011). Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT XYZ). Universitas Widyatama Bandung.
- Pemdes Karangkates. (2017). *Sedikit Tentang Desa Karangkates*. <http://sumberpucung17.blogspot.com/2017/01/perjalanan-sejarah-desa-karangkates.html>.
- Pradana, Mahir, dan Reventiary, Avian. (2016). Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merek Customade (Studi di Merek Dagang Customade Indonesia). *Jurnal Manajemen Universitas Telkom*, 6(1), 1-10.
- Priyanka, Rheannisa, Indriani, Sri, dan Priyasmanu, Thomas. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Taman Kota Bontang. *Jurnal Valtech Teknik Industri*, 5(1), 87-93.
- Safrizal Y., Achmad, Suharyono, dan Abdillah, Yusri. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Food And Beverage 8 Oz Coffe Studio Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 35(2), 11-19.
- Sujianto dan Mujiono. (2022). *Mengukur Kepuasan Warga Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Desa Donomulyo Kab. Malang*. Institut Teknologi Nasional Malang.
- Tumnusa, Arsul. (2016). Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Lempake Kota Samarinda Utara, Universitas Mulawarman. *eJournal Administrasi Negara*, 4(4), 4967-4980.
- Wahyuni, Noor. (2014). *Uji Validitas dan Reliabilitas*. Universitas Binus. <https://qmc.binus.ac.id/2014/11/01/>.
- Yuliana, Rahmi. (2012). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, 4(2), 39-52.