

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK DI POLITEKNIK NEGERI BALIKPAPAN SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.**

**Ida Suriana, Ramli**

**Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan**

**Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan**

**e-mail : [ida.suriana@poltekba.ac.id](mailto:ida.suriana@poltekba.ac.id)**

**Abstrak**

*Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk memberikan layanan kepada setiap warga negara. Dalam pelayanan publik yang dilakukan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Politeknik Negeri Balikpapan sebagai penyelenggara layanan Pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prespsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Politeknik Negeri Balikpapan. Penelitian ini merupakan Penelitian Deskriptif dengan menggunakan analisis Indek Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah Responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 285 orang. menggunakan teknik sampling non probability sampling dengan jenis accidental sampling. Data yang dikumpulkan, dilakukan dengan metode kuisisioner atau angket. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) Politeknik Negeri Balikpapan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 9 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 80.04 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik.*

**Kata kunci:** *Kepuasan, Pelayanan*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah merupakan bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk memberikan layanan kepada setiap warga negara. Pemerintah mempunyai peranan penting dalam untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik (pasal 1) menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara

pelayanan publik”. Layanan yang diberikan merupakan bagian dari jasa. Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (Tjiptono;2016). Damayanti (2019) menjelaskan Tindakan pelayanan dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dalam pelayanan publik yang dilakukan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik. Politeknik Negeri Balikpapan sebagai penyelenggara layanan Pendidikan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk tanggung jawab dari peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan baik adalah pada tahun 2020, Politeknik Negeri Balikpapan atau yang dikenal dengan Poltekba membuat Unit Layanan Terpadu atau ULT yang ditempatkan di Gedung Rektorat untuk dapat memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa maupun masyarakat umum. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh Poltekba adalah mulai menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat yang berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebagai satu-satunya Politeknik Negeri di Balikpapan sangat penting untuk menjaga kualitas layanan kepada masyarakat. Sebagai Politeknik Negeri Balikpapan disingkat Potekba adalah sebuah perguruan tinggi negeri Vokasi pertama di Balikpapan yang berlokasi persis di tepi Jalan Soekarno Hatta KM 8, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Sebelumnya, Poltekba berstatus PTS dari tahun 2002. Setelah keluarnya SK Permendiknas No 41 Tahun 2011, pada 9 September 2011, yang ditandatangani Menteri Pendidikan Nasional (Mendiknas) Muhammad Nuh. Politeknik Negeri Balikpapan saat ini memiliki 5 Jurusan dan 13 Program Studi yang menyelenggarakan program diploma tiga dan sarjana terapan. Saat ini Poltekba memiliki satu Unit Layanan Terpadu. Unit Layanan Terpadu ini memberikan layanan baik kepada calon mahasiswa, mahasiswa ataupun unit-unit luar yang memiliki kepentingan terhadap Politeknik Negeri Balikpapan. Untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Poltekba terhadap masyarakat, perlu dilakukan pengkajian melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Dengan adanya survei pelanggan akan memperoleh tanggapan balik (feedback) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan memberi perhatian khusus terhadap para pelangganya (Sunyoto,

2014). Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Politeknik Negeri Balikpapan.

## **KERANGKA TEORI**

Terdapat delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin (Tjiptono,2004:68), dan dapat digunakan sebagai perencanaan strategi dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi dan sebagainya.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap, misalnya kelengkapan interior dan eksterior seperti AC, shound sytem, power steering dan sebagainya.

3. Kehandalan (*reability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mobil tidak sering macet/rewel/rusak.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi, seperti ukuras as roda untuk truk tentunya harus lebih besar dari pada mobil sedan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan di Politeknik Negeri Balikpapan, tepatnya di Unit Layanan Terpadu. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yakni data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di Unit Layanan Terpadu, baik mahasiswa maupun masyarakat umum. Indikator yang ditetapkan yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan di Unit

Layanan Terpadu (ULT) Poltekba baik masyarakat umum maupun mahasiswa. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik nonprobability sampling, dan Teknik pengumpulan data menggunakan accidental sampling yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan faktor kebetulan, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciri-ciri yaitu masyarakat yang mendapatkan layanan di ULT Poltekba. Jumlah sampel penelitian ini ditentukan dengan metode linear time function dengan jumlah sampel 238.

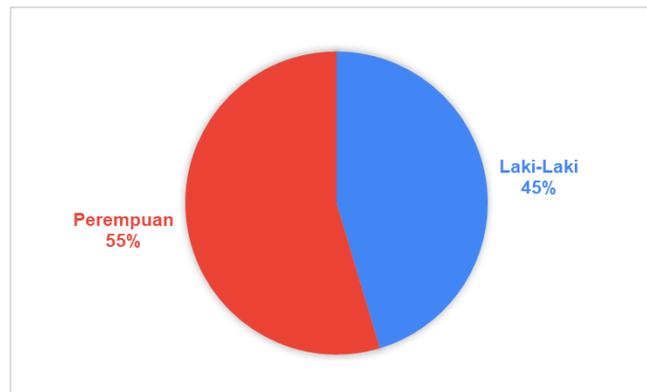
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Profil Responden

Pengambilan data penelitian yang dilakukan pada bulan Januari – Juli 2022 terdapat 238 Responden dengan profil responden sebagai berikut :

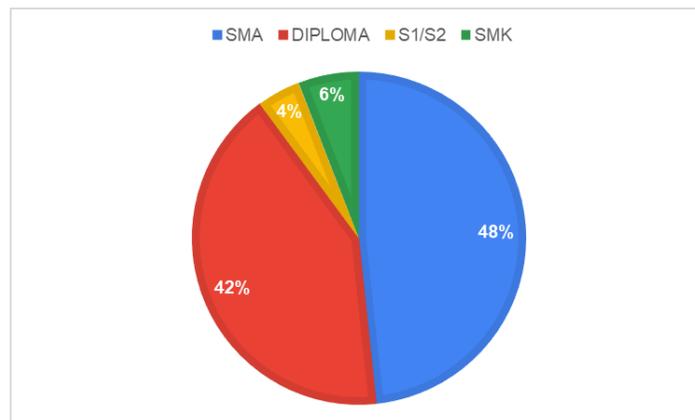
#### a. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



**Gambar 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan data responden terdapat 108 responden atau 45% dari total sampel berjenis kelamin laki-laki dan terdapat 130 responden atau 55% dari total responden berjenis kelamin perempuan.

#### b. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



**Gambar 2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Berdasarkan data responden terdapat 115 responden atau 48% dari total sampel merupakan lulusan SMA, terdapat 99 responden atau 42 % dari total responden merupakan lulusan Diploma, terdapat 14 responden atau 6% merupakan lulusan SMK dan terdapat 14 responden atau 4% dari total responden merupakan lulusan S1/S2.

## 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Indikator

### a. Persyaratan

Indikator pertama dalam penelitian ini adalah persyaratan.

Adapun hasil dari indikator persyaratan terdapat dalam tabel 1.

**Tabel 1. Tingkat Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan**

Tingkat Kesesuaian	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak Sesuai	1	0,42%
Kurang sesuai	4	1,68%
Sesuai	198	83,19%
Sangat Sesuai	35	14,71%
Jumlah	238	100%

Sumber : Data diolah (2022)

Kesesuaian persyaratan dengan pelayanan yang didapatkan menjadi bagian penting dalam pelayanan (Ratminto, 2014) menjelaskan penyelenggaraan pelayanan public harus memperhatikan beberapa prinsip yang salah satunya adalah persyaratan teknis dan administrative publik. Layanan

yang didapatkan oleh masyarakat maupun mahasiswa di Unit Layanan Terpadu Poltekba antara lain Layanan Kemahasiswaan, Layanan Akademik, Layanan Keuangan. Disetiap pelayanan yang diberika terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi agar pemberian pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan selesai dengan tepat waktu. Dari hasil kuesioner yang diperoleh mayoritas penerima layanan menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang didapat sudah sesuai. Dimana responden yang memilih kategori tingkat kesesuaian yang sesuai adalah sebanyak 198 responden atau sebesar 83,19%. Hal ini disebabkan sudah jelasnya alur dan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat dilihat atau diakses di bagian pengumuman ULT ataupun di web Poltekba.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Hasil kuesioner pada indikator kedua yaitu sistem, mekanisme dan prosedur dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

**Tabel 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

<b>Sistem, Mekanisme dan prosedur</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Tidak Mudah	1	0,42%
Kurang Mudah	10	4,20%
Mudah	190	79,83%
Sangat Mudah	37	15,55%
Jumlah	238	100%

Sumber : Data diolah (2022)

Mayoritas responden merasa bahwa prosedur yang ada mudah untuk dipahami dan dilaksanakan yaitu sebanyak 190 orang responden menyatakan sistem dan mekanisme dan prosedur yang ada adalah mudah. Poltkba saat ini tengah memperbaiki dan meningkatkan pemberian pelayanan yang ada hal ini ditunjukkan dari dibentuknya Unit Layanan Terpadu Poltekba. Semua kebutuhan pelayanan baik kepada mahasiswa maupun kepada masyarakat di layanan di ULT Poltekba. Prosedur pelayanan telah ditampilkan di Ruang ULT Poltekba dalam bentuk sosialisasi banner atau pun sosialisasi melalui media televisi yang dipajang diruangan ULT sehingga memudahkan mahasiswa atau masyarakat mengetahui prosedur pelayanan yang dibutuhkan.

C. Waktu Pelayanan

Hasil kuesioner pada indikator ketiga yaitu waktu pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 3. Waktu Pelayanan**

<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Tidak Cepat	2	0.84%
Kurang cepat	19	7.98%
Cepat	188	78,99%
Sangat Cepat	29	12.18%
Jumlah	238	100%

Sumber : Data diolah (2022)

Waktu pelayanan yang ada di ULT Poltekba adalah sebagai berikut :

- 1) Senin- Kamis : 08.00-15.00 wita
- 2) Jumat : 08.00-15.30 wita

Dengan waktu istirahat :

- 1) Senin-Kamis : 12.00-13.00 wita
- 2) Jumat : 12.00-13.30 wita

Untuk standar waktu penyelesaian berkas baik itu Layanan Kemahasiswaan, Layanan Akademik maupun Layanan Keuangan telah ditetapkan dalam bentuk SOP yang dapat dilihat di media sosialisasi yang ditempatkan di ULT Poltekba.

#### D. Biaya/Tarif

Hasil kuesioner pada indikator keempat adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Biaya/Tarif**

<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Sangat Mahal	2	0,8%
Cukup Mahal	36	15,1%
Murah	82	34,5%
Gratis	118	49,6%
Jumlah	238	100,0%

Sumber : Data diolah (2022)

Dari hasil kuesioner paling banyak menjawab biaya/tarif layanan yang didapatkan gratis yaitu sebanyak 118 responden atau sebanyak 49,6%. Setelah peneliti melihat ada beberapa jawaban lain selain gratis, beberapa responden dilakukan wawancara, dan terjadi perbedaan pemahaman yaitu yang dimaksud responden adalah SPP, sedangkan yang dimaksud dalam kuesioner adalah biaya layanan yang didapatkan di ULT Poltekba. Untuk standar biaya Layanan Kemahasiswaan, Layanan Akademik maupun Layanan Keuangan telah ditetapkan dalam bentuk SOP dimana semua layanan yang diberikan adalah gratis atau tidak dikenakan biaya.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil kuesioner pada indikator kelima yaitu produk spesifik jenis pelayanana adalah sebagai berikut :

**Tabel 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan**

<b>Produk spesifikasi jenis pelayanan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Tidak Sesuai	1	0,420%
Kurang sesuai	5	2,101%
Sesuai	204	85,714%
Sangat Sesuai	28	11,765%
<b>Jumlah</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah (2022)

Unit Layanan Terpadu (ULT) Poltekba memberikan beberapa pelayanan yaitu : Pelayanan akademik, Pelayanan Keuangan.

f. Kompetensi pelaksanaan

Hasil kuesioner pada indikator keenam yaitu kompetensi pelaksanaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Kompetensi Pelaksanaan**

<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Tidak Kompeten	1	0,42%
Kurang Kompeten	4	1,68%
Kompeten	179	75,21%
Sangat Kompeten	54	22,69%
<b>Jumlah</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah (2022)

G. Perilaku pelaksana

Hasil kuesioner pada indikator ketujuh yaitu perilaku pelaksanaan adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Perilaku Pelaksana**

<b>Perilaku Pelaksan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Tidak sopan dan ramah	1	0,42%
Kurang sopan dan ramah	4	1,68%
Sopan dan ramah	189	79,41%
Sangat sopan dan ramah	44	18,49%
<b>Jumlah</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah (2022)

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Hasil kuesioner pada indikator kedelapan yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan adalah sebagi berikut :

**Tabel 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

<b>Penangan Pengaduan Saran dan Masukan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Buruk	6	2,52%
Cukup	20	8,40%
Baik	169	71,01%
Sangat Baik	43	18,07%
<b>Jumlah</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah (2022)

i. Sarana dan prasarana

**Tabel 9. Sarana dan Prasarana**

<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Tidak Ada	10	4,20%
Dikelola dengan baik	11	4,62%
Tidak Ada	30	12,61%
Dikelola dengan baik	187	78,57%

Jumlah	238	100%
--------	-----	------

Sumber : Data diolah (2022)

J. Hasil Perhitungan IKM

**Tabel 10. Hasil Perhitungan IKM**

	Nilai Per Unsur Pelayanan									TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total	743	742	714	792	735	762	752	725	900	3570
NRR	3,122	3,118	3,000	3,328	3,088	3,202	3,160	3,046	3,782	28,84454
NRR Tertimbangan	0,347	0,346	0,333	0,369	0,343	0,355	0,351	0,338	0,420	3,201744
	<b>NILAI IKM</b>									80,04359

Sumber : Data diolah (2022)

Instrumen yang diberikan kepada 238 responden dapat terisi dengan baik. Dari hasil saran responden yang diterima terdapat beberap saran dan keluhan yang disampaikan kepada pihak ULT untuk dapat meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih baik. Diantaranya:

1. Lebih mengarahkan mahasiswa baru yang tidak tahu dalam hal tempat dan hal apa yang harus dilakukan selanjutnya.

Setelah dilakukan wawancara kepada petugas ULT yang menangani pendaftaran mahasiswa baru, memang belum terdapat alur pendafrtan ulang di loket, sehingga membuat calon mahasiswa baru kebingungan untuk memualai pendaftaran ulang. Namun untuk saat ini, permohonan pengajuan pencetakan, sosialisasi dan publikasi SOP pendaftaran ulang telah dilaksanakan sehingga dapat meningkatkan layanan yang diterima oleh masyarakat.

2. Meningkatkan waktu pelayanan

Setelah dilakukan wawancara dengan petugas ULT dijelaskan bahwa jam pelayanan ULT dibuka pada Pukul 09.00 WITA dan ditutup pada pukul 15.00 WITA dengan jam istirahat pukul 12.00 – 13.00 WITA pada hari Senin sampai dengan Kamis, sedangkan untuk hari Jumat di buka Pukul 09.00 WITA dan ditutup pukul 15.30 WITA dengan jam istirahat Pukul 12.00-13.30 WITA. Jam pelayanan ini sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan disesuaikan dengan jam kerja pegawai.

Institusi publik tidak mempunyai *product guidance* berupa “*consumer’s demand*” dan “*consumer sovereignty*” dimana publik dalam posisi yang pasif ( tidak punya kedaulatan ) dalam menerima produk/pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah (Setiyono, 2014). Oleh karena itu Pelayanan publik menjadi bagian penting bagian penting oleh masyarakat, oleh karena itu perlunya peningkatan kualitas dari pelayanan publik yang diberikan. Inovasi dalam pelayanan yang dilakukan oleh Poltekba salah satunya adalah pembuatan Unit Layanan Terpadu dimana semua jenis pelayanan untuk masyarakat dipustakan di ULT. Harapan dari peningkatan pelayanan ini mampu meningkatkan dan memberikan pelayanan yang meningkatkan kepuasan penerima pelayanan, Menurut ketentuan Undang – undang Kepegawaian No. 43/1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi Pegawai Negeri sipil berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani. Poltekba senantiasa berusaha memperbaiki tingkat kinerja pelayanan. Pelayanan publik yang dilaksanakan di Poltekba adalah satu pintu. Menurut Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil survei kepuasan terhadap pelayanan masyarakat di Politeknik Negeri Balikpapan disimpulkan berada pada kategori A. Hal ini dapat diartikan bahwa masyarakat merasa Puas dengan pelayanan yang didapatkan. Dengan adanya hasil ini diharapkan Poltekba terus

meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya di ULT poltekba saja, namun layanan lain di keseluruhan unit yang ada di Poltekba

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Damayanti, L. D. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. 11 No.1 .
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25* . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozi, S. (2016). Analisis Survey Pilihan Studi Dan Bidang Kerja Lulusan Sma/Smk Di Kalimantan Timur. . *Jurnal Sains Terapan*.
- Jati, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia, Tbk (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan). *Jurnal Akuntansi Manajemen Madani*, 7, 42-49.
- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Lumempow, N. R. (2015). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk Cabang Bahu Mall Manado. *Jurnal EMBA*, 1275-1286.
- Pratama, K. A. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Ratminto. (2014). *Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiyono, B. (2014). *Pemerintah dan Manajemen Sektor Publik* . Yogyakarta: CAPS.
- Solichin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8, 38-47.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syopian. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pelindo II Cabang Bengkulu. *Creative Research Management Journal-CRMJ*, 1-20.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management, Mewujudkan Layanan Prima* . Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.).
- Yuandari, E. (2017). *Metodologi Penelitian dan Statistik*. Bogor: In Media.

Yuliarmi, N. N. (2007). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. Buletin Studi Ekonomi, 12, 10-27.