

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Sulaiman¹⁾, Sunarsih²⁾, & Desvira Zain³⁾

¹ Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak
email: imansulaiman137@yahoo.co.id

² Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak
email: sunarsihhelmi@yahoo.com

³ Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Pontianak
email: desvirazain@yahoo.com

Abstract

In accordance with Pontianak Mayor Regulation Number 20.1 of 2021, the Technical Implementation Unit of the Pontianak City Center for Science, Technology and Language has the main task of assisting the Head of the Service in carrying out certain operational activities and/or technical support activities in the fields of Science, Technology and Language. Has the function of carrying out activities according to the scope of its technical work, implementing the services of the Center for Science, Technology and Language according to the scope of its duties, reporting on the implementation of activities according to the scope of its technical work; and carrying out other tasks assigned by the Head of Service. In this study, there are 2 objectives, 1) To determine the effect of the quality of English course services on people's satisfaction at the UPT Center for Science, Technology and Language of Pontianak City. 2) Knowing the sub-variables of the quality of English course services that have a dominant influence on community satisfaction at the UPT Center for Science, Technology and Languages of Pontianak City. The results achieved in this study, 1) The effect of service quality on community satisfaction in the service of the English language course at the UPT Center for Science, Technology and Language of Pontianak City. Service Quality variable partially has a positive and significant effect on Community Satisfaction 2) Service quality subvariable which has a dominant influence on community satisfaction in English Course Services at UPT Center for Science, Technology and Language Pontianak City is Punctuality.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Demi memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah, maka pemerintah membuat kebijakan tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Kebijakan ini tidak akan bisa mencapai maksimal apabila aparatur pemerintah tidak secara

optimal dalam bekerja. Oleh karena itu, kebijakan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan kinerja yang optimal oleh aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan melihat keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam rangka mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah sebenarnya telah dilakukan oleh pemerintah dengan merevisi Pokok-Pokok Kepegawaian yang terdapat dalam Undang-Undang

Nomor 18 Tahun 1974 menjadi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999. Disamping itu untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan PNS dan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Semua kebijakan ini adalah dalam rangka mempercepat terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas.

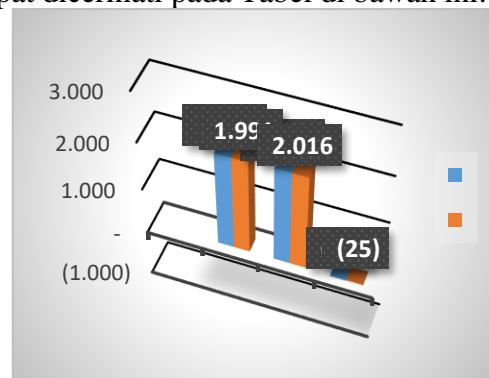
Sesuai dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 20.1 Tahun 2021, Unit Pelaksana Teknis Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas melaksanakan kegiatan operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang tertentu di bidang Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa. Mempunyai fungsi pelaksanaan kegiatan sesuai ruang lingkup pekerjaan teknisnya, pelaksanaan pelayanan Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa sesuai ruang lingkup tugasnya, pelaporan pelaksanaan kegiatan sesuai ruang lingkup pekerjaan teknisnya; dan penyelenggaraan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Agar UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu atau kualitas yang baik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan yang harus dilaksanakan oleh individu dan atau bersama-sama oleh penyelenggaranya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 maka standar pelayanan yang disusun dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait dengan tujuan untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan

dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Hakikatnya penelitian ini ingin menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Inggris terhadap Kepuasan Masyarakat di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Dinas Pendidikan Kota Pontianak. Di dalam laporan yang dikeluarkan oleh UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Dinas Pendidikan Kota Pontianak, bahwa peminat program Kursus Bahasa Inggris tahun pertama hanya diperuntukkan kepada calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang berjumlah satu kelas. Jumlah peminat program Kursus Bahasa Inggris tidak hanya diminati oleh calon Tenaga Kerja Indonesia, akan tetapi juga diminati oleh pelajar dan mahasiswa bahkan para guru dan dosen. Namun, jumlah peserta yang mendaftar Kursus Bahasa Inggris tidak seimbang dengan jumlah peserta yang lulus.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti, maka diperoleh jumlah peserta tiga tahun terakhir yang mendaftar Kursus Bahasa Inggris 330 orang dan sementara jumlah peserta yang lulus hanya 137 orang. Hal ini menunjukkan bahwa kurang dari lima puluh persen yang lulus setiap tahunnya dari program ini. Data jumlah peserta dari tahun 2019-2021 dapat dicermati pada Tabel di bawah ini:



Gambar 1. Data Peserta Kursus Bahasa Inggris yang mendaftar dan yang lulus Tahun 2019-2021

Sumber: UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak (2022)

Pada gambar 1 di atas dapat diketahui bahwa dari jumlah peserta yang mendaftar dan peserta yang lulus kursus Bahasa Inggris dari angkatan 2019-2021 mengalami penurunan. Tahun 2019 jumlah peserta yang mendaftar sebanyak 219 orang atau sebesar 66%. Tahun 2020 jumlah peserta yang mendaftar sebanyak 47 orang atau sebesar 14% dan sisanya tahun 2021 jumlah pendaftar sebanyak 64 orang atau sebesar 20%. Sedangkan Tahun 2019 peserta yang lulus sebanyak 113 orang atau sebesar 82%. Tahun 2020 peserta yang lulus adalah 0 (0%) dan di Tahun 2021 jumlah peserta yang lulus sebanyak 24 orang atau sebesar 18%.

2. KAJIAN LITERATUR

Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat). Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas (Tjiptono dan Chandra, 2016:292).

Menurut Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 2017: 311) kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum menerima pelayanan (atau standar kinerja lainnya) dibandingkan dengan setelah menerima pelayanan bersangkutan.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan masyarakat umumnya harapan merupakan

perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman masyarakat.

Dalam penelitian untuk mengukur kepuasan masyarakat, metode yang digunakan adalah metode survey. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, dalam penelitian ini yang berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka sesuai relevansinya kepuasan masyarakat akan dimasukkan ke dalam variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi, pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

Sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ada 6 prinsip dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu:

- a. Transparansi (*transparency*): kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya.
- b. Partisipatif (*participation*): tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran

- serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
- c. Akuntabilitas (accountability): kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsive terhadap publik.
 - d. Berkesinambungan: harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
 - e. Keadilan: harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
 - f. Netralitas: tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Menurut Hardiyansyah (2011:42) organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai sesuatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh

karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat kinerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan perceived merupakan penilaian terhadap kinerja pelayanan berdasarkan apa yang di rasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan masyarakat.

Menurut Collier (1987) dalam Zulian Yamit (2016:22) lebih menekankan bahwa kualitas jasa pelayanan pada kata pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan. Lebih lanjut Collier menjelaskan bahwa pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan member perbaikan khusus pada standar kinerja pelayanan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang menunjukan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia layanan mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan public yang diberikan aparat pemerintah, maka diperlukan criteria dimensi-dimensi kualitas layanan.

Menurut Tjiptono (2015:25) ada 6 atribut yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik yaitu:

- (1) Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;

- (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
- (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti computer;
- (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
- (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi dasar penelitian sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rezha, Siti Rochmah dan Siswidiyanto dengan Judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat” hasil penelitiannya Dari analisis, didapat koefisien determinasi sebesar 0,758. Artinya bahwa 75,8% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 24,2% variabel Kepuasan masyarakat akan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kualitas Pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara berarti terhadap kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman e-KTP. Secara parsial subvariabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini menjadi salah satu pondasi bagi peneliti untuk menjadikan kualitas pelayanan public sebagai variabel bebas.

Penelitian yang dilakukan oleh Hayani dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar dengan hasil penelitian Kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji regresi sederhana yang di olah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 di peroleh suatu persamaan yaitu: $Y = 16,805 + 0,516 X$ Dari persamaan tersebut terlihat bahwa kedua variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan (X) sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar. Penelitian ini menjadi salah satu pondasi bagi peneliti untuk menjadikan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yaitu peneliti mengumpulkan data dengan menetapkan terlebih dahulu konsep sebagai variabel-variabel yang berhubungan yang berasal dari teori yang sudah ada yang diperoleh oleh peneliti dan kemudian mencari datanya dengan menggunakan kuesioner untuk pengukuran variabel-variabel.

Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ditetapkan, maka penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*Explanatory Research*) yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Singarimbun dan Effendi, 1995: 86).

Populasi

Populasi adalah Keseluruhan nilai atau sumber data yang mungkin diperoleh

melalui hasil perhitungan atau pengukuran, baik yang bersifat kuantitatif maupun yang bersifat kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari dan dianalisa sifat-sifatnya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para Seluruh peserta kursus Bahasa Inggris tiga tahun terakhir di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak pada tahun 2019 sampai tahun 2021, dengan total 330 orang.

Sampel

Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Umar 2004: 107). Dalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah 33 peserta kursus, diambil representatif maka dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar (2004 : 108) dengan presisi 10%, rumusnya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang diperoleh adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{330}{1 + (100)(0,1)^2} \\ &= 33 \text{ orang} \end{aligned}$$

Sumber Data

Jenis data penelitian ada dua, yakni: data primer dan data sekunder. Karena yang diteliti adalah perilaku responden maka data utama yang diperlukan adalah untuk mendukung hipotesis penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data orang pertama yakni data yang berasal langsung dari sumber data yang

dikumpulkan secara khusus dan berkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Sumber data primer pada penelitian adalah peserta kursus Bahasa Inggris tahun terakhir di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak.

Selain data primer, digunakan juga data sekunder untuk mendukung penelitian ini. Sumber data sekunder yang dimaksud adalah buku-buku, jurnal ilmiah, majalah, literatur dan internet yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui kuesioner dan studi dokumentasi.

- a. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data deskriptif dalam menguji hipotesis. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kusioner tersebut kepada para mahasiswa jurusan administrasi bisnis Responden kemudian diminta mengisi kuesioner sesuai dengan petunjuk yang telah tersedia.
- b. Studi Dokumentasi. Penelaahan data dengan jalan mengumpulkan informasi-informasi melalui, dokumen-dokumen atau arsip-arsip yang berupa laporan-laporan maupun catatan yang tersedia di organisasi dan sesuai dengan permasalahan.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah atau untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji instrument agar memberikan hasil sesuai

dengan tujuan. Menurut Supardi (2005: 156), validitas menunjukkan tingkat instrument penelitian penelitian mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dan variabel yang diteliti secara tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan analisa butir. Sebuah instrumen dikatakan valid, jika koefisien korelasinya $\geq 0,3$ dengan $\alpha 0,05$. Untuk menguji validitas responden digunakan rumus korelasi "product moment", dengan rumus sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Di mana:

- r = koefisien korelasi
- x = skor jawaban tiap item
- y = skor total
- n = jumlah responden
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti valid
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti tidak valid

Uji Reliabilitas

Menurut Supardi (2005: 159), Reliabilitas mengarah pada keajegan suatu alat ukur, di mana tingkat reliabilitas memperhatikan sejauh mana alat ukur dapat diandalkan dan dipercaya. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur alat yang sama.

Menurut Arikunto (2010: 160), instrumen dikatakan andal (*reliabel*) apabila memiliki keandalan sebesar 0,60 atau lebih. Kriteria indeks reabilitas menurut Arikunto (2010: 161) sebagai berikut :

Tabel 1. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

No.	Interval	Kriteria
1.	< 0,200	Sangat rendah
2.	0,200 – 0,399	Rendah
3.	0,400 – 0,599	Cukup
4.	0,600 – 0,779	Tinggi
5.	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto, 2010

Uji Asumsi Klasik

Model regresi berganda dapat disebut model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik statistik. Uji asumsi klasik dilakukan meliputi uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji multikolonieritas. Beberapa uji asumsi klasik yang dipergunakan antara lain adalah sebagai berikut.

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Santoso (2000: 208), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Santoso (2000: 210), Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Teknik pengujian dilakukan dengan Scatter Plot Diagram (diagram pencar) dengan ketentuan apabila titik-titik pada Scatter Plot Diagram menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y dan tidak membentuk pola tertentu maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Menurut Santoso (2000: 212), Uji normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah distribusi data variabelnya adalah normal. Pengujian distribusi normal ini digunakan *normal probability plot*.

Sebaran normal merupakan sebuah pendekatan fungsi dari suatu kumpulan yang memiliki ciri khas, seperti pengamatan yang paling banyak dijumpai memiliki nilai di sekitar nilai tengah (*mean*), pengamatan yang sangat jauh (ke arah kanan dan kiri *mean*) berjumlah sedikit sekali, memiliki pola yang simetris. Menurut Santoso (2000: 214), Salah satu cara untuk menguji kenormalan adalah *Uji Chi Square*, untuk menentukan apakah sebaran data normal atau tidak, dapat dilihat dan nilai probabilitas dibandingkan dengan α . Jika nilai probabilitas $< \alpha$ berarti data tersebar normal.

Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas digunakan untuk menguji apakah antar variabel independen yang terdapat dalam model memiliki hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Menurut Santoso (2000: 203), Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat multikolonieritas. Pengujian dilakukan dengan melihat *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Santoso (2000: 206), Jika VIF lebih besar dari 10, maka variabel tersebut memiliki persoalan Multikolonieritas dengan variabel bebas lainnya.

4. HASIL

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
1	Pria	11	33%
2	Wanita	22	67%
Jumlah		33	100%

Sumber: *Data Primer (Angket) yang diolah dengan Mc. Excell 2019*

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini sebagian besar adalah wanita berjumlah 22 responden (67%) sedangkan 33% lagi dari kalangan pria yaitu berjumlah 11 responden.

Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi

Identitas responden berdasarkan program studi pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Program studi	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	20	61%
2	Diploma	4	12%
2	Sarjana (S1)	9	27%
Jumlah		33	100%

Sumber: *Data Primer (Angket) yang diolah dengan Mc. Excell 2019*

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini adalah SMA/Sederajat 61 responden (61%), diploma 4 responden (12%) sedangkan 27% nya lagi dari sarjana yaitu berjumlah 9 responden.

Uji Validitas

Uji validitas adalah tingkat keandalan alat ukur yang digunakan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan atau pernyataan dalam mendefinisikan variabel. Kriteria penilaian uji validitas adalah:

1. Apabila r hitung $>$ r tabel, maka item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid.

Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	.830**	.282	Valid
2	.852**	.282	Valid
3	.648**	.282	Valid
4	.577**	.282	Valid
5	.817**	.282	Valid
6	.681**	.282	Valid
7	.891**	.282	Valid
8	.868**	.282	Valid
9	.876**	.282	Valid
10	.852**	.282	Valid
11	.713**	.282	Valid
12	.608**	.282	Valid
13	.816**	.282	Valid
14	.742**	.282	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung pada pernyataan 1 sampai 10 dalam kuisioner lebih besar dari r tabel (0,282). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada dalam indikator Komunikasi (X1) adalah valid dan dapat digunakan.

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	.849**	.282	Valid
2	.900**	.282	Valid
3	.962**	.282	Valid
4	.930**	.282	Valid
5	.900**	.282	Valid
6	.799**	.282	Valid
7	.832**	.282	Valid
8	.843**	.282	Valid
9	.919**	.282	Valid
10	.898**	.282	Valid
11	.919**	.282	Valid
12	.825**	.282	Valid
13	.805**	.282	Valid
14	.719**	.282	Valid
15	.873**	.282	Valid
16	.945**	.282	Valid

17	.821**	.282	Valid
18	.849**	.282	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai r hitung pada pernyataan 1 sampai 18 dalam kuisioner lebih besar dari r tabel (0,282). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada indikator Motivasi (X2) adalah valid dan dapat digunakan.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kehandalan dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian yang reliabel jika suatu instrumen berulang kali digunakan untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Cara mengukurnya adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas dan membandingkan dengan *cronbach's alpha* yang bernilai 0,6 (lebih besar 0,6 maka reliabel, lebih kecil tidak reliabel). Pada penelitian ini digambarkan dengan *cronbach's alpha* > *cronbach's standard* (0,6).

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

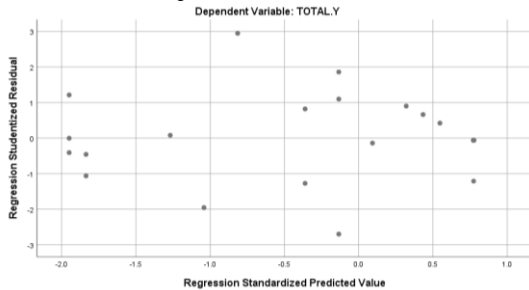
No	Variabel	<i>cronbach's alpha</i>	<i>cronbach's standard</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	.937	.60	Reliabel
2	Kepuasan Masyarakat (Y)	.980	.60	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data Statistik (2022)

Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode yang lain. Data yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusan adalah jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur, maka terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola

yang jelas serta titik-titik menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

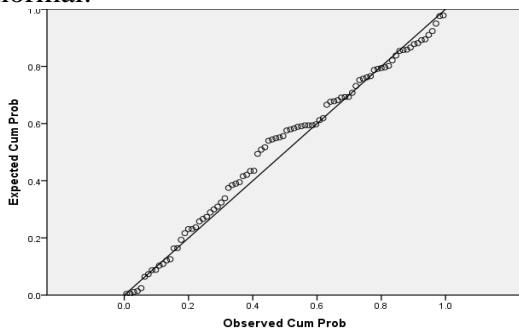


Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Scatterplot

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Uji Normalitas

Pengujian distribusi normal ini digunakan *normal probability plot*. Sebaran normal merupakan sebuah pendekatan fungsi dari suatu kumpulan yang memiliki ciri khas, seperti pengamatan yang paling banyak dijumpai memiliki nilai di sekitar nilai tengah (*mean*), pengamatan yang sangat jauh (ke arah kanan dan kiri *mean*) berjumlah sedikit sekali, memiliki pola yang simetris. Menurut Santoso (2000: 214), Salah satu cara untuk menguji kenormalan adalah *Uji Chi Square*, untuk menentukan apakah sebaran data normal atau tidak, dapat dilihat dan nilai probabilitas dibandingkan dengan α . Jika nilai probabilitas $< \alpha$ berarti data tersebar normal.



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil Olahan SPSS 22.0 Tahun 2022

Pada Gambar 3 grafik *normal probability plot* terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Sehingga model regresi sesuai dengan asumsi normalitas karena memenuhi kriteria normalitas analisis grafik yang pertama yaitu data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki hubungan antar variabel independen dalam suatu model. Hubungan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Untuk multikolonieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance Inflation Factor*) dari masing-masing variabel bebas dan variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai TOL lebih dari 0,1 maka model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolonier.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Ketepatan.Waktu	.185	5.392
Akurasi.Pelayanan	.710	1.408
Kesopanan.Keramahan	.356	2.807
Kemudahan.Pelayanan	.060	16.697
Kenyamanan.Pelayanan	.107	9.347
Atribut.Pendukung	.307	3.255

Sumber: Hasil Olahan SPSS 22.0 Tahun 2020

Pada tabel 14 menunjukkan ada satu subvariabel yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan nilai VIF juga menunjukkan ada satu subvariabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa ada multikolonieritas antar subvariabel-independen dalam model regresi.

Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (Uji-t)

Uji Signifikan Parsial (uji t) digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antar subvariabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun kriteria adalah:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Menentukan t_{tabel} dengan melihat pada $\alpha = 5\%$ yang diperoleh dari *degree of freedom* dengan rumus:

$$df = n - k$$

Keterangan:

df = *degree of freedom* (derajat)

n = jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu 88

k = jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu 3 sehingga t_{tabel} dengan sampel 88, probabilitas 5% dan df sebesar 93 adalah 1,66298 Berikut adalah tabel uji t dari *statistic software*:

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.780	2.404		.740	.465
TOTAL X	1.262	.107	.904	11.763	.000

Sumber: Hasil Olahan SPSS 22.0 Tahun 2020

Pengujian hipotesis untuk variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel 16 dengan penjabaran bahwa Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} (11.763) > t_{tabel} (0.282) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05, maka hipotesis (H_1) diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tujuan analisis ini adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.904 ^a	.817	.811	1.33744

Sumber: Hasil Olahan SPSS 22.0 Tahun 2022

Hasil Penelitian ini berdasarkan dari adanya data dan analisa yang telah dilakukan, sehingga dengan bantuan *software statistic* dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Bahasa Kota Pontianak. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang ditunjukkan, sehingga hipotesis dapat diterima.

5. PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 10. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	1.780	2.404	.740	.465
TOTAL X	1.262	.107	11.763	.000

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi tentang pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 1,262. Nilai Sig.

0,000<0,05 mengindikasikan bahwa H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris Di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi Dan Bahasa Kota Pontianak.

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 11. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	t	Sig.
1 (Constant)	.646	2.034	.318	.753
Ketepatan.Waktu	3.987	.891	4.477	.000
Akurasi.Pelayanan	-.043	.280	-.152	.880
Kesopanan.Keramahan	1.802	.812	2.220	.035
Kemudahan.Pelayanan	1.452	1.624	.894	.379
Kenyamanan.Pelayanan	1.521	1.299	1.171	.252
Atribut.Pendukung	-.904	.660	-	.183
			1.370	

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi tentang pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Sig. sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta 3,987. Nilai Sig. 0,000<0,05 mengindikasikan bahwa H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Ketepatan Waktu berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris Di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi Dan Bahasa Kota Pontianak.

Pengaruh Akurasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 12. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	t	Sig.
1 (Constant)	.646	2.034	.318	.753
Ketepatan.Waktu	3.987	.891	4.477	.000
Akurasi.Pelayanan	-.043	.280	-.152	.880
Kesopanan.Keramahan	1.802	.812	2.220	.035

Kemudahan.Pelayanan	1.452	1.624	.894	.379
Kenyamanan.Pelayanan	1.521	1.299	1.171	.252
Atribut.Pendukung	-.904	.660	-	.183
			1.370	

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi tentang pengaruh Akurasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Sig. sebesar 0,880 dengan nilai koefisien beta -0,043. Nilai Sig. 0,880>0,05 mengindikasikan bahwa H_1 ditolak. Hasil ini mempunyai arti bahwa Akurasi Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris Di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak.

Pengaruh Kesopanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 13. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std. Error	t	Sig.
1 (Constant)	.646	2.034	.318	.753
Ketepatan.Waktu	3.987	.891	4.477	.000
Akurasi.Pelayanan	-.043	.280	-.152	.880
Kesopanan.Keramahan	1.802	.812	2.220	.035
Kemudahan.Pelayanan	1.452	1.624	.894	.379
Kenyamanan.Pelayanan	1.521	1.299	1.171	.252
Atribut.Pendukung	-.904	.660	-	.183
			1.370	

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi tentang pengaruh Kesopanan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Sig. sebesar 0,035 dengan nilai koefisien beta 1,802. Nilai Sig. 0,035<0,05 mengindikasikan bahwa H_1 diterima. Hasil ini mempunyai arti bahwa Kesopanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris Di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak.

Pengaruh Kemudahan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 14. Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	.646	2.034	.318	.753
Ketepatan.Waktu	3.987	.891	4.477	.000
Akurasi.Pelayanan	-.043	.280	-.152	.880
Kesopanan.Keramahan	1.802	.812	2.220	.035
Kemudahan.Pelayanan	1.452	1.624	.894	.379
Kenyamanan.Pelayanan	1.521	1.299	1.171	.252
Atribut.Pendukung	-.904	.660	-	.183
			1.370	

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi tentang pengaruh Kemudahan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Sig. sebesar 0,379 dengan nilai koefisien beta 1,452. Nilai Sig. $0,379 > 0,05$ mengindikasikan bahwa H_1 ditolak. Hasil ini mempunyai arti bahwa Kemudahan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris Di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak.

Pengaruh Kenyamanan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 15. Uji Parsial (Uji T)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	.318	.753
Ketepatan.Waktu	4.477	.000
Akurasi.Pelayanan	-.152	.880
Kesopanan.Keramahan	2.220	.035
Kemudahan.Pelayanan	.894	.379
Kenyamanan.Pelayanan	1.171	.252
Atribut.Pendukung	-	.183
	1.370	

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi tentang pengaruh Kenyamanan Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Sig. sebesar 0,252 dengan nilai koefisien beta 1,521. Nilai Sig. $0,252 > 0,05$ mengindikasikan bahwa H_1 ditolak. Hasil ini mempunyai arti bahwa Kenyamanan Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris Di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak.

Pengaruh Kenyamanan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tabel 16. Uji Parsial (Uji T)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	.318	.753
Ketepatan.Waktu	4.477	.000
Akurasi.Pelayanan	-.152	.880
Kesopanan.Keramahan	2.220	.035
Kemudahan.Pelayanan	.894	.379
Kenyamanan.Pelayanan	1.171	.252
Atribut.Pendukung	-	.183
	1.370	

Sumber: Hasil Olahan SPSS 25.0 Tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian regresi tentang pengaruh Atribut Pendukung terhadap Kepuasan Masyarakat diperoleh nilai Sig. sebesar 0,183 dengan nilai koefisien beta -0,904. Nilai Sig. $0,183 > 0,05$ mengindikasikan bahwa H_1 ditolak. Hasil ini mempunyai arti bahwa Atribut Pendukung tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak.

6. SIMPULAN

Dari pembahasan hasil olahan data yang peneliti lakukan maka dapat

disimpulkan berdasarkan tujuan dari penelitian yaitu:

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak. Variabel Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, hal ini dapat dilihat dari nilai thitung (11.763) > ttabel (0.282) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05, maka hipotesis (H1) diterima.
- b. Subvariabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Pelayanan Kursus Bahasa Inggris di UPT Pusat Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Bahasa Kota Pontianak adalah subvariabel Ketepatan Waktu, hal ini dapat dilihat dari nilai thitung (4.477) > ttabel (0.282) dan nilai signifikan (0,000) < 0,05, maka hipotesis (H1) diterima dan subvariabel Kesopanan hal ini dapat dilihat dari nilai thitung (2.220) > ttabel (0.282) dan nilai signifikan (0,035) < 0,05, maka hipotesis (H1) diterima.

7. REFERENSI

- Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Rineka Cipta. Jakarta.
- Azhar, Susanto. 2010. Sistem Informasi 1, Pendekatan Normal Praktiuka. Penyusunan Metode dan Prosedur, Edisi 5, Bandung:
- Haryani. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makasar. Jurusan Manajemen FEKONBIS, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Husein, Umar. 2008. Skala Pengukuran Variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta. Persada.
- Kep-Men-PAN-25-Th-2004- tentang-Pedoman-Umum-Penyusunan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Diakses 26 Desember 2022, pada https://www.google.com/search?q=Kep.%2F25%2FM.PAN%2F2%2F2004+terdapat+14+unsur+yang+relevan%2C+valid+dan+reliable%2C+sebagai+unsur+minimal+yang+harus+ada+sebagai+dasar+pengukuran+indeks+kepuasan+masyarakat%2C&ei=4aWpY5SnDpOE3LUPj4-G0AU&ved=0ahUKEwjUm4D7tZf8AhUTArcAHY-HAVoQ4dUDCA4&uact=5&oq=Kep.%2F25%2FM.PAN%2F2%2F2004+terdapat+14+unsur+yang+relevan%2C+valid+dan+reliable%2C+sebagai+unsur+minimal+yang+harus+ada+sebagai+dasar+pengukuran+indeks+kepuasan+masyarakat%2C&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQA0oECEEYAEoECEYYAFDvBVjvBWDHEGgBcAF4AIABAIGBAJIBAJgBAKABAaABArABAMABAQ&scient=gws-wiz-serp
- Keputusan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004. Tentang. Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas. Diakses 26 Desember 2022, pada <https://www.google.com/search?q=Surat+Keputusan+Menteri+Pendayagunaan+Aparatur+Negara+No+KEP%2F26%2FM.PAN%2F2%2F2004+&ei=UaSpY9ydOoKcseMP26-byAg&ved=0ahUKEwicis68tJf8AhUCTmwGHdvXBokQ4dUDCA4&uact=5&oq=Surat+Keputusan+Men>

- teri+Pendayagunaan+Aparatur+Negara+No+KEP%2F26%2FM.PAN%2F2%2F2004+&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQA0oECEYYAEoECEYYAFDZB1jZB2DfF2gBcAF4AIABjgGIAY4BkgEDMC4xmAE AoAEB0AECsAEA wAEB&sclient=gws-wiz-serp
- Lingga, Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Menkes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penyediaan Fasilitas Khusus Menyusui Dan/ Atau Memerah Air Susu Ibu. *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Diakses 7 Juni 2017, pada http://www.kesjaor.kemkes.go.id/dokumentasi/01_Permenkes%20No.15%20thn%202013%20ttg%20Fasilitas%20Khusus%20Menyusui%20dan%20Memerah%20ASI.pdf
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Diakses 26 Desember 2022, pada https://www.google.com/search?q=Menteri+Pendayagunaan+Aparatur+Negara+Nomor%3A+63%2FKEP%2FM.PAN%2F7%2F2003.+&source=hp&ei=0qKpY-D1C8yJz7sPrObiAg&iflsig=AJK0e8AAAAAY6mw4rPoMLAOrFh1acENDIcSeMIFyGeP&ved=0ahUKEwjgps-Fs5f8AhXMxHMBHfrZBoEQ4dUDCAc&uact=5&oq=Menteri+Pendayagunaan+Aparatur+Negara+Nomor%3A+63%2FKEP%2FM.PAN%2F7%2F2003.+&gs_lcp=Cgnd3Mtd2l6EANQAFgAYMcWaABwAHgAgAFkiAFkkgEDMC4xmAE AoAEC0AEB&sclient=gws-wiz-serp
- Peraturan Walikota (Perwali) Kota Pontianak Nomor 20.1 Tahun 2021 ... Tugas Dan Tata Kerja. Diakses 26 Desember 2022, pada https://www.google.com/search?q=Peraturan+Walikota+Pontianak+Nomor+20.1+Tahun+2021%2C+Unit+Pelaksana+Teknis+Pusat+Ilmu+Pengetahuan%2C+Teknologi+dan+Bahasa+Kota+Pontianak&ei=NqWpY9WwGdH6z7sP3d-4aA&ved=0ahUKEwjVo8aptZf8AhVr_XMBHd0vDg0Q4dUDCA4&uact=5&oq=Peraturan+Walikota+Pontianak+Nomor+20.1+Tahun+2021%2C+Unit+Pelaksana+Teknis+Pusat+Ilmu+Pengetahuan%2C+Teknologi+dan+Bahasa+Kota+Pontianak&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQA0oECEYYAEoECEYYAFDiBljiBmDDEWgBcAB4AIABAIgBAJIBAJgBAKABAaABArABAMABAQ&sclient=gws-wiz-serp
- Prasetyo, H., Indriani, I., & Widodo, A. (2020). Comparative study on the application of green accounting based on university social responsibility at Universities in Pontianak. *Journal of Islamic Accounting and Finance Research*, 2(2), 185-208. doi:<https://doi.org/10.21580/jiafr.2020.2.2.6316>
- Reza, Fahmi, dkk (2018) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 5, September 2018
- Riduwan. (2006). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2000. *SPSS: Statistik Parametrik*. Elek Media Komputindo. Jakarta.
- Singarimbun, M dan Efeni. 1995, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Simamora, Bilson Singarimbun, Masri dan Effenfi Sofian. 1999. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta

- Supardi. 2005. Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis. UII Press. Yogyakarta.
- Suryabrata Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta.
- Undang-undang (UU) No. 43 Tahun 1999. Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Diakses 26 Desember 2022, pada https://www.google.com/search?q=Undang-Undang+Nomor+18+Tahun+1974+menjadi+Undang-Undang+Nomor+43+Tahun+1999&ei=3qKpY4PCKIOk3LUP5ouByAE&ved=0ahUKEwiDqciLs5f8AhUDercAHeZFABkQ4dUDCA4&uact=5&oq=Undang-Undang+Nomor+18+Tahun+1974+menjadi+Undang-Undang+Nomor+43+Tahun+1999&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQA0oECEYYAUoECEYYAFCVDViVDWDzFWgBcAB4AIABc4gBc5IBAzAuMZgBAKABAqABAcABAQ&sclient=gws-wiz-serp
- Zain, D., Sunarsih, S., & Umar, I. (2020). Analisis Retail Marketing Mix berbasis Syariah dan Customer Expectation terhadap Customer Satisfaction (Studi Kasus pada PT CV Arli di Singkawang-Kalimantan Barat). *Eksos*, 16(1), 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.31573/eksos.v16i1.92>
- Zulian Yamit. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Yogyakarta