

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Cihideung Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat

Nendah Permatasari*

Prodi Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Abstrak

Latar belakang: Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kantor Desa Cihideung di Kecamatan Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam memberikan berbagai layanan kepada Masyarakat.

Metode: Penelitian ini mengumpulkan data dengan melakukan wawancara, observasi serta dokumentasi dari berbagai sumber untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, aksesibilitas dan efisiensi, komunikasi, keadilan, transparansi, dan partisipasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian kualitatif seperti yang dilakukan oleh Sugiyanto dan Kurniawati (2019) menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan perlakuan yang adil dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Sementara itu, Setiawan (2018) menemukan bahwa transparansi dalam pengelolaan dana desa dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

Analysis Of Community Satisfaction With Services Public At Cihideung Village Office Parongpong District, West Bandung District, West Java

Abstract

Background: Public services are a form of government responsibility in meeting community needs. The Cihideung Village Office in Parongpong District, West Bandung Regency, West Java, is one of the government agencies that plays an important role in providing various services to the community.

Method: This research collects data by conducting interviews, observations and documentation from various sources to understand the factors that influence community satisfaction.

Results: The results of the analysis show that service quality, accessibility and efficiency, communication, fairness, transparency and participation are the main factors that influence community satisfaction. Qualitative research such as that conducted by Sugiyanto and Kurniawati (2019) emphasizes the importance of clear communication and fair treatment in increasing community satisfaction. Meanwhile, Setiawan (2018) found that transparency in managing village funds and community participation in the decision-making process also played an important role in increasing satisfaction.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction

Correspondence*: Name, affiliation,
Correspondence author address, active email address
(Phone number)

Received:
Accepted:
Published:

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud nyata dari upaya pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Sebagai unit pemerintahan terdekat dengan warga, kantor desa memiliki peran yang sangat penting dalam menyelenggarakan berbagai layanan dasar yang dibutuhkan masyarakat sehari-hari. Kantor Desa Cihideung di Kecamatan Parongpong, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, adalah salah satu contoh instansi yang berperan sentral dalam hal ini, dengan memberikan layanan yang mencakup administrasi kependudukan, pengelolaan dana desa, layanan kesehatan, serta berbagai bentuk layanan sosial lainnya. Efektivitas pelayanan di kantor desa ini sangat menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat yang dilayaninya.

Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih cepat, efektif, dan mudah diakses, banyak tantangan yang dihadapi oleh instansi pemerintah, termasuk Kantor Desa Cihideung. Salah satu tantangan utama yang kerap dikeluhkan masyarakat adalah keterbatasan sarana dan prasarana, terutama dalam hal penerapan teknologi informasi untuk mempermudah pelayanan. Saat ini, masyarakat di Desa Cihideung belum dapat mengakses layanan secara online. Hal ini menyebabkan mereka harus datang langsung ke kantor desa untuk menyelesaikan berbagai urusan administrasi, yang sering kali memakan waktu dan tenaga. Kondisi ini tentu berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Jika masyarakat merasa pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, hal ini akan mencerminkan kinerja yang baik dari instansi terkait. Sebaliknya, jika harapan masyarakat tidak terpenuhi, akan muncul ketidakpuasan yang bisa berdampak pada citra dan kepercayaan terhadap instansi tersebut. Dalam konteks ini, Kantor Desa Cihideung perlu melakukan evaluasi mendalam terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat untuk mengetahui aspek-aspek mana yang perlu ditingkatkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Cihideung. Analisis ini akan menggali lebih jauh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk kendala sarana dan prasarana yang ada saat ini. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di masa mendatang. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan sistem pelayanan berbasis digital yang lebih memudahkan masyarakat..

KAJIAN PUSTAKA (Huruf Besar, Justify, Bold, Times New Roman, 11 Pt)

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan administrasi. Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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. Pelayanan public merupakan bentuk pelayanan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh organisasi non profit (Sinambela, 2006) (dalam Ana Mayasari, 2020).

Selain itu sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Pasolong Harbani, 2007) (Sinambela, 2012), (dalam Ana Mayasari, 2020).

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas mengandung banyak pengertian, antara lain kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan dengan pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (H.A., 2008) (dalam Ana Mayasari, 2020).

3. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan : Prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit.
2. Kejelasan : Antara lain dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa, rincian biaya dan tata cara pembayaran persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.
3. Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan yang telah ditentukan dapat diselesaikan dalam kurun waktu.
4. Akurasi : Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan Public atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana : Sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
8. Kemudahan akses : Tempat dan lokasi dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah.
9. Kedisiplinan : Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan dan ramah.
10. Kenyamanan : Lingkungan pelayanan tertib yang nyaman dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi teratur, disediakan ruang tunggu dan lain-lain.

4. Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customer
3. Berusaha memuaskan sesuai dengan yang diinginkan mereka pengguna layanan,
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.
6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Umumnya harapan dan seseorang merupakan perasaan atau keyakinan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa) (Ali & Widyasari, 2013) (dalam Ana Mayasari, 2020).

Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) pelayanan publik dengan harapan mereka. Menurut Kotler (2003), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jika kinerja pelayanan publik lebih rendah dari harapan, masyarakat akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja pelayanan lebih tinggi dari harapan, masyarakat akan merasa puas.

5. Kerangka Pemikiran

Aspek yang diukur pada penelitian ini dari beberapa aspek penilaian seperti: aspek ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, kemudahan untuk mendapatkan pelayanan, kenyamanan dan keamanan, serta atribut pendukung pelayanan yang lain.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Cihideung. Metode kualitatif dipilih karena mampu menggali persepsi, pengalaman, serta harapan masyarakat secara lebih komprehensif. Melalui metode ini, peneliti dapat menangkap nuansa dan aspek-aspek personal yang mungkin terlewat dalam pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen.

Pertama, wawancara mendalam dilakukan dengan masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Desa Cihideung. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang kaya dan mendetail mengenai kepuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan yang diberikan.

Masyarakat diajak untuk berbagi pengalaman mereka saat berurusan dengan kantor desa, baik dalam hal kemudahan, kecepatan, maupun sikap petugas. Dengan wawancara ini, peneliti dapat menggali lebih dalam apa yang menjadi harapan masyarakat serta kendala yang mereka hadapi selama menerima pelayanan

Kedua, observasi partisipatif menjadi langkah penting dalam mengamati langsung proses pelayanan yang berlangsung di kantor desa. Peneliti secara aktif ikut serta dalam kegiatan pelayanan untuk melihat bagaimana layanan diberikan serta bagaimana masyarakat meresponsnya. Teknik ini memberikan peneliti gambaran yang lebih jelas dan konkret mengenai interaksi antara petugas dengan masyarakat serta permasalahan yang mungkin muncul di lapangan. Melalui observasi ini, peneliti juga dapat menilai efektivitas sarana dan prasarana yang ada serta merasakan langsung dinamika dalam pemberian layanan.

Ketiga, analisis dokumen dilakukan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Peneliti melakukan pengkajian terhadap dokumen-dokumen terkait pelayanan publik, seperti kebijakan, prosedur operasional, serta laporan kinerja Kantor Desa Cihideung. Analisis ini bertujuan untuk memahami bagaimana regulasi dan kebijakan yang ada diimplementasikan, serta sejauh mana prosedur yang ada mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Dokumen-dokumen tersebut juga dapat memberikan gambaran mengenai area-area yang membutuhkan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut.

Melalui kombinasi ketiga teknik ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pandangan yang holistik mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Cihideung, sekaligus menawarkan rekomendasi yang relevan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

HASIL

Untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Cihideung, dilakukan perbandingan hasil dari beberapa jurnal yang menggunakan metode berbeda. Berikut adalah hasil dari beberapa penelitian:

- a. Penelitian dengan Metode Kuantitatif:
 1. Wijayanti, F., & Sunaryo, I. (2017), Penelitian ini menggunakan survei dengan kuesioner yang diisi oleh masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, dan empati sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat .
 2. Rahayu, S. (2015) Menggunakan analisis statistik, penelitian ini menemukan bahwa aksesibilitas dan efisiensi layanan adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat .
- b. Penelitian dengan Metode Kualitatif :
 1. Sugiyanto, S., & Kurniawati, I. (2019) Melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif, penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi dan
 2. keadilan dalam pelayanan publik. Masyarakat merasa puas ketika informasi yang diberikan jelas dan ketika mereka diperlakukan secara adil .
 3. Setiawan, A. (2018) Penelitian ini menggunakan fokus grup diskusi (FGD) dan menemukan bahwa masyarakat merasa lebih puas ketika mereka dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan dan ketika ada transparansi dalam pengelolaan dana desa .

Tabel 1. Literature Review

No	Judul, Penulis, Tahun	Tujuan dan Tempat Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
----	-----------------------	------------------------------	-------------------	------------------

1	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar, Ana Mayasari, 2020	Tujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh dari variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Kantor Desa Paulan kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.	Pendekatan kuantitatif. Dengan jenis penelitian eksplanatif (eksplanatory research). Adapun desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian kausal.	Hasil analisa bahwa kualitas pelayanan yang menyangkut aspek ketepatan waktu dalam pelayanan, akurasi dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai, dan kenyamanan terbukti mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Dengan besarnya nilai t tabel ($7,542 > 1,998$) dan signifikan lebih kecil dari $0,05 (0,000 < 0,05)$. Proporsi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu, Kabupaten Karanganyar sebesar 47,4%, sedangkan sisanya sebesar 52,6% dipengaruhi oleh variable lain selain kualitas pelayanan seperti keberadaan kantor, sarana dan
2	Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Aparat Desa Girirejo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang. Luthfia Rizki Amalia, Rian Setia Budi, Kyla Nisa Azzahra (2023).	Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana aparat desa dalam memberikan pelayanan publik, Kantor desa Girirejo. Desa Girirejo merupakan desa yang terletak di Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang	Pendekatan Kuantitatif, dengan metode analisis deskriptif.	Dengan penggunaan kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif yang menggunakan kuisioner kepada 99 responden mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat desa di Kantor Desa Girirejo. Dan setelah dilakukannya pengolahan data dengan uji validasi memperoleh hasil diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa di Kantor Desa Girirejo, Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang.

3	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak , Adi Mursalin, S.E., M.M, Merlinda (2021)	Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Keranji Mancal.	Penelitian deskriptif menggunakan Survey.	berupa dengan Metode	Berdasarkan analisis nilai interval IKM maka kita dapat mengetahui rata-rata penilaian responden tentang Kualitas sarana dan prasarana ruang pelayanan publik adalah 3,16 dengan rentang skala 2,51-3,25 yang berada pada kinerja Baik.
4	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Indah Nuraini Sulisty, Sotya Pratiwi Ediwijoyo. (2021)	Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen	Metode penelitian menggunakan deskriptif pendekatan kualitatif dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017.		Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, dari 9 (sembilan) indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya dan tarif pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,50 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50 Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 66,50. Secara keseluruhan IKM pada Kantor Kecamatan Ayah pada tahun 2018 sebesar 82,25 yang berarti kualitas pelayanan publik berada pada tingkat yang baik.

Sumber : Data Olahan, 2024

PEMBAHASAN

Hasil dari berbagai penelitian menunjukkan beberapa kesamaan dan perbedaan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berikut pembahasannya:

a. Kualitas Pelayanan

Penelitian kuantitatif seperti yang dilakukan oleh Wijayanti dan Sunaryo (2017) menekankan pentingnya kualitas layanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, dan empati. Faktor-faktor ini dinilai melalui kuesioner yang diisi oleh responden.

Sementara itu, penelitian kualitatif oleh Sugiyanto dan Kurniawati (2019) juga menemukan bahwa empati dan komunikasi yang baik adalah kunci kepuasan masyarakat, namun lebih ditekankan pada aspek subjektif yang didapat dari wawancara.

b. Aksesibilitas dan Efisiensi

Rahayu (2015) menemukan bahwa aksesibilitas dan efisiensi adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses layanan dan seberapa cepat layanan tersebut diberikan sangat penting.

Penelitian kualitatif mendukung temuan ini dengan menambahkan bahwa prosedur yang sederhana dan waktu pelayanan yang cepat meningkatkan kepuasan masyarakat.

c. Komunikasi dan Keadilan

Hasil penelitian kualitatif oleh Sugiyanto dan Kurniawati (2019) menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan perlakuan yang adil sangat penting untuk kepuasan masyarakat. Ini berbeda dengan penelitian kuantitatif yang cenderung lebih fokus pada aspek fisik dari pelayanan.

d. Transparansi dan Partisipasi

Setiawan (2018) menemukan bahwa transparansi dalam pengelolaan dana desa dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan meningkatkan kepuasan masyarakat. Faktor ini lebih terlihat dalam penelitian kualitatif yang mendalami persepsi dan harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil analisis berbagai penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Cihideung dipengaruhi oleh beberapa faktor utama yaitu kualitas pelayanan, aksesibilitas dan efisiensi, komunikasi, keadilan, transparansi, dan partisipasi. Metode kuantitatif cenderung menekankan pada aspek-aspek yang dapat diukur secara statistik, sementara metode kualitatif memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat.

REFERENSI

- A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL:
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44.
- Mursalin, A. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. *E-Jurnal Equilibrium Manajemen*, 7(1), 16-27.
- Nurâ, I., & Ediwijoyo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276-286.
- Rahayu, S. (2015). "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Mangkubumen, Surakarta." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyanto, S., & Kurniawati, I. (2019). "Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sleman." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kebijakan*.
- Wijayanti, F., & Sunaryo, I. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Banyumanik Semarang." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.