



## Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Paspor terhadap Kepuasan Pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bima

Nur Hidayah<sup>1\*</sup>, Djoko Widagdo<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Korespondensi penulis: [nurhidayah230703@gmail.com](mailto:nurhidayah230703@gmail.com)

**Abstract** Service quality is a service that has a characteristic quality. Characteristics of good quality include ease, speed, accuracy, reliability and empathy from service officers in providing and delivering services to someone who has a strong impression that can be directly felt by customers at that time and at that time. This study uses a quantitative method. It can be concluded that the service quality variable (X) has a significant influence on applicant satisfaction (Y) at the Bima Immigration Office. The sig value (0.000) < 0.05 is seen, which means that the quality of Passport services has an influence on the satisfaction of applicants at the Class II Non-TPI Bima Immigration Office. This study uses a quantitative method. The method used to obtain data and information in this study is by using a survey method using a questionnaire. The survey method used is by distributing questionnaires to applicants at the Class II Non-TPI Bima Immigration Office. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, significance test (t-test), and coefficient of determination test (R<sup>2</sup> test). The discussion of the research aims to provide results and an overview of this research. According to the results of data analysis with simple linear regression, it shows that the variable X or service quality has an influence on the variable Y or passport applicant satisfaction with a significant value of service quality (X) on passport applicant satisfaction (Y) of 0.000 < 0.05. In this study, the variable Service Quality (X1) has an influence on applicant satisfaction (Y), because if the quality of service (X) provided by the officer to the applicant is bad, it will cause dissatisfaction of passport user applicants, thereby reducing the applicant's loyalty in using services at Bima Immigration. And the value of the coefficient of determination or R square is 0.768, meaning that the service quality variable contributes 0.768 or 76.8% to passport applicant satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Passport, Applicant Satisfaction

**Abstrak.** Kualitas layanan adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas. Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan empaty dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada seseorang yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon (Y) di Kantor Imigrasi Bima. Terlihat nilai sig (0,000) < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan Paspor mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemohon kantor imigrasi kelas II Non Tpi Bima. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini yaitu dengan metode survey menggunakan kuesioner (angket). Metode survey yang digunakan adalah dengan cara menyebar kuesioner terhadap pemohon di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bima. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji signifikansi (uji t)), serta uji koefisien determinasi (uji R<sup>2</sup>). Pembahasan penelitian memiliki tujuan agar memberikan hasil dan gambaran dari penelitian ini. Menurut hasil analisis data dengan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel X atau kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap variabel Y atau kepuasan pemohon paspor dengan nilai signifikan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pemohon paspor (Y) sebesar 0,000 < 0,05. Dalam penelitian ini dimana variabel Kualitas pelayanan (X1) terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemohon (Y), karena jika kualitas pelayan (X) yang diberikan petugas kepada pemohon buruk maka akan menimbulkan ketidakpuasan pemohon pengguna paspor sehingga mengurangi loyalitas pemohon dalam menggunakan jasa pada Imigrasi Bima. Dan nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,768 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 0,768 atau 76,8% terhadap kepuasan pemohon paspor

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Paspor, Kepuasan Pemohon

### 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik mencakup segala bentuk kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara atau penduduk baik itu pelayanan jasa, barang maupun pelayanan administrasi sebagaimana yang tertuang pada Undang-undang Nomor 25 tahun

2009. Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak berwenang yang terkait demi kepentingan bersama dimana salah satu penyelenggara tersebut adalah pemerintah. Pemerintah menjadi salah satu pihak yang bertanggungjawab atas pelayanan publik terutama terkait hal – hal administrasi. Pemerintah memiliki kewajiban untuk menjadi penyelenggara pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan masyarakat yang direpresentasikan oleh instansi-instansi pemerintah yang melakukan tugas pelayanan kepada publik.

Fauzan & Putri (2023) mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan yang mesti menerapkan prinsip mendahulukan kepentingan umum dan mempermudah urusan masyarakat. Pelayanan publik atau biasa dikenal sebagai public service sudah semestinya menekankan visi untuk memberikan pelayanan terbaik agar kepuasan publik dapat terpenuhi. Seiring perkembangan teknologi yang kian pesat, urgensi pelayanan publik yang semakin baik menjadi hal yang utama dalam mendukung kehidupan yang layak di masyarakat.

Tingkat kepuasan mutu pelayanan publik dimasyarakat menjadi isi penting dan seringkali dipermasalahan terutama di negara-negara berkembang salah satunya di Indonesia. Seringkali masyarakat melakukan permintaan pelayanan publik yang berlebihan dan diluar kapasitas pemerintah sehingga kualitas yang seharusnya menjadi aspek utama dalam pelayanan publik menjadi terabaikan

Menurut Kasmir (2017), kualitas pelayanan merupakan sebuah usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sesuai persyaratan yang diinginkan dengan ketepatan waktu yang baik agar sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan tersebut bisa diselenggarakan baik oleh perseorangan maupun organisasi yang tentunya mengutamakan tingkat kepuasan karyawan atau pelanggan. Adapun indikator tingkat kepuasan tersebut dapat tercapai apabila keinginan atau tujuan dari pelanggan dapat dipenuhi dengan baik.

Direktorat Jenderal Imigrasi Kemenkumham (Hukum dan Hak Asasi Manusia) menginisiasi adanya Sistem Pelayanan Penerbitan Paspor Terpadu (SPPT) dengan sistem One Step Service (OSS). Sistem ini merupakan salah satu langkah penyederhanaan prosedur pelayanan pembuatan paspor dengan harapan untuk mempermudah pelayanan ketika masyarakat melakukan pengajuan permohonan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi. Langkah ini juga menjadi salah satu bentuk pelayanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pada masyarakat terutama dalam proses pembuatan paspor. Namun penerapan sistem ini dilapangan tidak serta merta lancar dan sesuai dengan yang diharapkan. Kantor Imigrasi Kelas II Bima menjadi salah satu contoh dimana masyarakat masih mengalami

kesulitan dalam proses pelayanan terutama layanan pembuatan paspor, ditambahkan lagi proses ini memerlukan waktu yang tidak singkat. Pelayanan yang lambat di sebabkan oleh akses internet yang kurang memadai, dan juga terjadinya ketidak nyamanan kepada pemohon yang mana jika tidak ada orang dalam akan di persulit untuk pembuatan paspor. (Firdaus,Riska&,Andi Nirmah, 2021)

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **A. Pelayanan**

Ciri khas dari layanan adalah memiliki kualitas dalam proses pelayanan. Adapun kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat kehandalan, kemudahan, kecepatan, ketepatan, serta empathy dari petugas yang melayani. Selain itu pelayanan yang baik juga mendapatkan kesan yang kuat terutama dalam pemberian atau penyampaian pelayanan kepada pelanggan, sehingga kesan tersebut dapat dirasakan langsung oleh pelanggan pada saat yang bersamaan.

### **B. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan juga dapat dedefinisikan sebagai suatu tingkat layanan yang bersinggungan dengan terpenuhinya ekpetasi dan keperluan publik atau pelanggan (Armaniah et al, 2019). Penelitian Utomo dan Riswanto (2019) juga menyebutkan jika kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara eksptasi pelanggan dengan persepsinya. Selain itu, Gunawan, et al (2019) juga mengutarakan jika kualitas layanan dapat diartikan sebagai sebuah ukuran untuk menilai apakah pelayanan berguna sebagaimana yang dikehendaki atau dapat dikatakan juga jika sebuah barang memiliki kualitas yang bernilai sesuai harapan konsumen.

### **C. Paspor Pemohon**

Menurut Iswari & Sutiyani Yoga (2014) Paspor merupakan sebuah dokumen yang digunakan untuk perjalanan terutama perjalanan keluar negeri yang dikeluarkan oleh pihak berwenang dalam hal ini pemerintah kepada seorang warga negara. Pemerintah berwenang memberikan hak kepada warga negara tersebut untuk bisa melakukan destinasi ke luar negeri menggunakan dokumen yang setidaknya tertera identitas sah, kewarganegaraan, serta hak perlindungan kepada warga negara tersebut selama berada di luar negeri, dan dijamin haknya untuk kembali ke tanah air dengan aman.

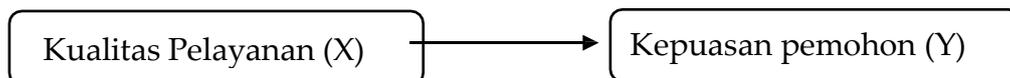
### **D. Kepuasan Pemohon**

Sesaria (2020) menyatakan bahwa definisi kepuasan merupakan sebuah eskpresi senang atau kecewa seseorang yang muncul akibat membandingkan hasil kinerja terhadap harapan atau ekspetasi mereka sebelumnya. Apabila kinerja yang dilakukan tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas. Adapun jika kinerja yang dilakukan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Di mana kuantitatif adalah metode yang digunakan dalam sebuah penelitian yang menggunakan data berupa angka dengan angket atau kuisisioner sebagai instrument dari pengambilan data. Menurut (Sugiyono, 2018), kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang berlandaskan potivisme yang digunakan untuk meneliti populasi dan sample. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dikarenakan proses pengambilan datanya menggunakan kuisisioner atau angket sebagai instrumen penelitian yang menghasilkan hasil berupa angka yang akan dikelola atau uji validitas dan reabilitasnya. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang sistematis, terencana, dan terstruktur (Nugroho 2018).



#### **B. Populasi Dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi merupakan sekumpulan beberapa kelompok yang terbagi atas suatu objek/subjek yang memiliki ciri tertentu serta relevan dengan penelitian yang ditentukan oleh peneliti yang akan dikaji serta dicari kesimpulannya. Penelitian Sugiyono (2020) menyatakan jika “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, setelah dipelajari kemudian ditarik kesimpulan”. Pada penelitian ini populasi yang peneliti gunakan ialah pemohon yang mendaftar paspor Online. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Kantor Imigrasi Kelas II Bima kuota yang di sediakan oleh Imigrasi Bima sebesar 50 pemohon perhari, di karenakan keterbatasan masyarakatnya maka pemohon paspor Online untuk

perharinya kisaran 30-40 orang perharinya. Pemohon pada bulan Mei-Juli 2024 terdapat 2.205 orang.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian objek yang diambil dari beberapa populasi yang memiliki sebagian karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini di karenakan jumlah Populasi mencapai 2.205 orang dan peneliti tidak mungkin menggunakan jumlah populasi tersebut. Maka peneliti akan menggunakan teknik Purposive Sampling, di mana menurut (Andansari, 2018) Purposive Sampling merupakan metode sampling dengan memilih atau mengkualifikasi sampling yang bertujuan secara subjektif.

C. Teknik pengumpulan data.

a. Angket atau kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan sebuah instrument untuk pengambilan atau pengumpulan data dengan cara pengisian form yang terdapat pertanyaan yang akan dilakukan pengujiannya dan diisi oleh beberapa responden untuk memperoleh tanggapan atau jawaban yang akan dianalisa jawabannya oleh peneliti, Angket atau Kuesioner digunakan untuk menilai suatu barang, jasa atau aktivitas yang sedang berjalan di lapangan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bagian dari instrumen yang dimanfaatkan untuk proses dalam pengumpulan data, dokumentasi digunakan untuk mendapatkan atau memperoleh data dan informasi dalam bentuk gambar yang akan dimasukkan ke dalam laporan penelitian penulis atau peneliti. Dokumentasi yang digunakan oleh peneliti berupa gambar atau foto yang diambil menggunakan Handphone atau Smartphone yang di rasa penting dan diabadikan untuk keperluan data penelitian.

c. Studi pustaka

Studi pustaka Studi pustaka merupakan proses pengumpulan data yang relevan dengan topik penelitian atau masalah penelitian melalui sumber ilmiah berupa jurnal atau buku melalui pembacaan literatur. Menurut ( Sugiyono, 2016 ) studi pustaka adalah metode pengumpulan informasi yang dilakukan melalui proses penelitian, menelaah, serta menganalisa literasi atau referensi tertulis yang erat kaitannya dengan topik yang akan dikaji.

D. Teknik analisis data.

Teknik analisis data adalah sebuah proses pengolahan data yang telah kita kumpulkan untuk diuji serta mengidentifikasi hubungan dan pola antar variabel serta informasi penting yang terdapat di dalamnya. Dalam kasus ini peneliti akan menguji beberapa hal diantaranya menguji Instrument yang terdiri dari menguji validitas dan reabilitas kuesioner yang digunakan, menguji Regresi Linear Sederhana yang mana di dalamnya terdapat uji Hipotesis dan Uji T hitung serta menguji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Menurut Lis Prasetyo (2014) analisis data yakni tahapan signifikan pada sebuah penelitian dikarenakan setelah pengumpulan data maka data tersebut harus dianalisis untuk diketahui kebenarannya.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Uji Instrumen**

Uji instrumen sangatlah penting untuk dilakukan, agar kita mengetahui instrumen yang kita gunakan sudah sesuai atau memperoleh hasil yang diinginkan, instrumen berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data, instrumen yang peneliti gunakan ialah Angket dan Kuesioner. Bentuk instrumen sangat berkaitan dengan metode penelitian yang kita gunakan. Instrument merupakan identitas dari metode yang kita gunakan, karena peneliti menggunakan metode kuantitatif maka instrumen yang bisa digunakan adalah Angket dan Kuesioner, adanya uji instrumen untuk mengetahui apakah Angket atau Kuesioner yang merupakan instrumen sudah Valid dan Reliabel.

##### **B. Uji Validitas**

Uji validitas dipergunakan untuk menilai valid dan tidaknya ataupun sah dan tidak sahnya suatu kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dinyatakan memiliki valid yang baik jika pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dapat menjawab sesuatu yang dinilai didalam kuesioner tersebut. Tujuan utama pada uji validitas adalah agar penilaian pertanyaan yang telah kita bikin mampu menjawab apa yang hendak kita ukur. Adapun pengujian Validitas yang digunakan ialah Korelasi Person. Menurut Ghozali (2016) Korelasi Person yang digunakan pada penelitian ini sebesar 0,05, dimana jika nilai ujiannya di bawah 0,05 maka pertanyannya Valid dan jika nilai ujinya di atas 0,05 maka pertanyaannya tidak valid.

##### **C. Uji Reabilitas**

Uji reliabilitas merupakan instrumen yang biasa dipakai untuk menilai konsistensi dari sebuah kuesioner di mana kuesioner adalah instrumen indikator dari variabel. Reliabilitas menilai suatu tes yang dilakukan secara berulang untuk melihat ketetapan

konsistennya. Sebuah kuesioner dapat dinyatakan reliable jika feedback dari kuesioner tersebut mampu stabil seiring waktu walau dilakukan pengujian secara berulang, kuesioner yang merupakan instrumen penelitian yang memiliki reliabilitas tinggi. Reliability hanya mampu digunakan jika variabel di instrumen sudah valid, sebelum melakukan uji reliabilitas harus melakukan uji validitas terlebih dahulu. Uji reliabilitas bisa dihitung menggunakan rumus Cronbach's alpha ( $\alpha$ ) (Ghozali, 2016).

#### D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model persamaan regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi normal. Uji ini digunakan untuk mendeteksi terdistribusi normal pada data yang menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnow Test. Jika nilai signifikan  $>0,05$  maka data memiliki distribusi normal, apabila nilai signifikan  $<0,05$  maka data tidak memiliki distribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup> , b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.6478408
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.072
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.091
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction		

#### E. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Tri Basuki Agus (2016), analisis regresi adalah metode analisis yang mempelajari hubungan ketergantungan antara variabel terikat dan variabel bebas. Tujuannya adalah untuk memperkirakan atau memprediksi nilai dampak variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang telah diketahui. Pengujian ini bertujuan agar mendapatkan pengaruh hubungan antar variabel apakah bersifat positive atau negative. Berikut langkah-langkah perhitungan Regresi linear sederhana.

$$Y = a + bX. \text{ Kepuasan Pemohon} = -1,205 + 1,406 \text{ Kualitas Pelayanan} + e$$

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1.205	.259	-4.660	.000
	kualitas pelayanan	1.406	.078	.876	17.992

a. Dependent Variable: kepuasan pemohon

Sumber: data yang diolah di SPSS (2025)

Sumber: data yang diolah di SPSS (2025)

**F. Uji Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)**

Uji Koefisien determinasi, yang dilambangkan dengan R<sup>2</sup>, merupakan sebuah ukuran yang menunjukkan seberapa besar kemampuan variabel independen (variabel bebas) dalam menjelaskan variasi perubahan yang terjadi pada variabel dependen (variabel terikat) nilai R<sup>2</sup> terletak di antara 0 dan 1. Dengan kata lain, koefisien determinasi ingin mengukur seberapa baik model regresi yang kita bangun dapat memprediksi atau menjelaskan perubahan pada variabel terikat berdasarkan perubahan pada variabel bebas.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 <sup>a</sup>	.768	.765	26613
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Keputusan Pemohon				

**G. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk menelusuri pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon paspor pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bima. Kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator Tangibel (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsivness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (perhatian). Sedangkan variabel kepuasan pemohon diukur menggunakan indikator lokasi, fasilitas, suasana kesesuaian, harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

Hasil analisis regresi linier sederhana yang ditunjukkan pada nilai tabel coefficient dengan taraf kepercayaan sebesar 95%, diketahui bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pemohon paspor o pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Bima. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05 (\alpha)$ , adapun disetiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan, maka kepuasan pemohon dapat mengalami kenaikan sebesar 1,406 dengan arah pengaruh antara kedua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang positif. Selain itu, nilai determinasi yang diberikan oleh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon paspor sebesar 76,8%. Menurut Sugiyono (2017), menjelaskan bahwa nilai koefisien determinasi antara 50% - 80% menunjukkan pengaruh yang cukup tinggi atau kuat.

## **5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

1. Berdasarkan hasil olahan data dan juga hasil pembahasan tentang variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pemohon (Y), ditetapkan bahwa penerapan metode kualitas pelayanan berpengaruh atau terdapat pengaruh yang positif terhadap kepuasan pemohon, dengan didasarkan tingkat signifikansi yang telah diperoleh nilai 0,000 (atau nilai p yang sangat kecil) atau kurang ( $<$ ) 0,05 dan disimpulkan penerapan metode kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pemohon.\
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, ditemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon paspor dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut adalah positif. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pemohon paspor. Selain itu, nilai determinasi sebesar 76,8% mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap kepuasan pengguna layanan imigrasi.
3. Perusahaan Imigrasi khususnya Bima harus memperhatikan lagi penerapan metode pelayanan yang harus di berikan oleh para petugas pemberi layanan di unit pelayanan, BAP, dan pengambilal paspor kepada pemohon agar bisa merasa puas akan produk layanan yang mereka beli sehingga pemohon tersebut bisa loyal terhadap perusahaan dan bisa meningkatkan image yang baik bagi perusahaan. Harus lebih mempehatikan lagi pelayanan yang diberikan oleh para petugas dan bekerja sama dalam peningkatan pelayanan sesuai dengan standar yang berlaku atau telah di tetapkan sehingga dapat meminimalisir report atau pemberian reteng jelek dari para pemohon.

4. Saran bagi peneliti selanjutnya di harapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan atau reverensi dalam penelitian serupa atau bahkan pengembangan penelitian terbaru dengan ditambahkan variabel variabel lain yang masi relevan terhadap penelitian yaitu penerapan metode kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon

## DAFTAR PUSTAKA

- Anerdansari, T. P. (2018). *Kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri dengan menggunakan library service quality assessment (LSQA) (Studi deskriptif pada perpustakaan perguruan tinggi negeri ITS, UNAIR, UNESA dan UPN Surabaya)* [Dissertation, Universitas Airlangga].
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzuddin, A. (2022). Pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. *Publik*, 9(1), 104–112.
- Fauzan, R. (2023). Meningkatkan kinerja pelayanan publik dalam pencegahan kekerasan terhadap perempuan dan anak di kelurahan. *Journal of Gender Equality, Disability, Social Inclusion and Children*, 1(2).
- Ghozali, I. (2016). *Desain penelitian kuantitatif dan kualitatif: Untuk akuntansi, bisnis, dan ilmu sosial lainnya*.
- Herce, M., & Roni, M. (2022). *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(4), 6268–6276.
- Kasmir, S. E. (2015). *Kepuasan pelanggan studi kelayakan bisnis: Edisi revisi*. Prenada Media.
- Sesaria, M. (2020). *Pengaruh lingkungan kerja, pengembangan karir dan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) terhadap kepuasan kerja pada PT. Dynaplast Cibitung (DP04)* [Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta].
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tri Basuki, A. (2016). Analisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap indeks pembangunan manusia tahun 2008–2014 (Studi kasus kab/kota DI Yogyakarta). *Buletin Ekonomi: Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi Pembangunan*, 14(1), 1–20.