

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial

Muhammad Bagus Rizki^{1*}, Magdalena A. Ineke Pakereng²

^{1,2}Jurusan Teknik Informatika, FTI UKSW, Salatiga, Indonesia
e-mail : ¹672018360@student.uksw.edu, ²ineke.pakereng@uksw.edu

Abstract

Along with the increasing number of people who need social assistance, companies engaged in their fields are required to improve the quality of their services, one of which is the Semarang Regency Social Service. Determination of the level of service satisfaction of the Semarang Regency Social Service is done by distributing questionnaires to the public who visit or use the Semarang Regency Social Service's service facilities. The results of the questionnaire are then described in the Cartesian Importance-Performance Analysis (IPA) diagram and the Customer Satisfaction Index (CSI) value which shows overall user satisfaction. The Cartesian IPA diagram shows that the attributes of aspects and requirements that must be met, the time given, the amount of the tariff, to the quality and service facilities provided by the community at the Semarang Regency Social Service. The overall level of service satisfaction is indicated by a CSI value of 83.59, which means that users or the public are very satisfied with the services provided by the Semarang Regency Social Service.

Keywords: People, Service Quality, User Satisfaction, Importance-Performance Analysis.

Abstrak

Seiring meningkatnya masyarakat yang membutuhkan bantuan sosial, perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidangnya dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya adalah Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Penentuan tingkat kepuasan pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung atau menggunakan fasilitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian digambarkan dalam diagram kartesius Importance-Performance Analysis (IPA) serta nilai Customer Satisfaction Index (CSI) yang menunjukkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Diagram kartesius IPA menunjukkan bahwa atribut aspek serta persyaratan yang harus dipenuhi, waktu yang diberikan, besaran tarif, hingga kualitas dan fasilitas pelayanan yang diberikan masyarakat pada Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Tingkat kepuasan pelayanan secara keseluruhan ditunjukkan dengan nilai CSI sebesar 83,59 yang berarti pengguna atau masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

Kata kunci: Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna

1. PENDAHULUAN

Setiap Warga Negara Indonesia (WNI) berhak mendapatkan akses pelayanan publik yang layak. Karena itu Pemerintah Indonesia mulai dari Pemerintah pusat sampai daerah kota/kabupaten wajib memberikan akses pelayanan kepada semua warga negara. Keberhasilan Pemerintah Daerah dalam melaksanakan perannya dapat ditentukan melalui kualitas pelayanan yang disediakan.

Salah satu sektor yang menjadi fokus Pemerintah, dari pusat hingga daerah adalah reformasi birokrasi, Birokrasi dinilai kaku dan berbelit.

Munculnya slogan “kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah” menggiring banyak pihak untuk melakukan berbagai upaya demi perbaikan birokrasi. Upaya ini melibatkan sektor pelayanan kepada masyarakat. Birokrasi merupakan perangkat sentral aktivitas pelayanan dalam berbagai bidang sehingga sangat perlu untuk selalu ditingkatkan kualitasnya guna menciptakan pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi masyarakat.

Dinas Sosial Kabupaten Semarang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Semarang. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi komitmen bagi pihak Dinas Sosial. Selain merupakan suatu lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai sarana pelayan masyarakat, Dinas Sosial juga turut dalam memberikan solusi serta mengatasi dan menjembatani masalah di masyarakat yang disebut Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PPSKS). Bidang PPSKS melayani berbagai macam permasalahan yang ada pada masyarakat antara lain seperti BPJS ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan, Anak terlantar, Kartu Indonesia Sehat, Kartu Indonesia Pintar, JAMKESMAS, JAMKESDA. Selain itu bidang PPSKS juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang berada di Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Oleh karena itu dilakukan uji kepuasan pelayanan yang berada di layanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang lebih tepatnya bidang Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial (PPSKS).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang di Bidang PPSKS Menggunakan Metode *Importance-Perfomance Analysis* (IPA).

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Tinjauan Pustaka

Penelitian sebelumnya berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Indonesia Media Komunikasi Masyarakat menggunakan Metode *Important Permormance Analysis* (IPA), membahas tentang kepuasan pelanggan PT. Indonesia Media Komunikasi Masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian tersebut menggunakan cara pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan PT. Indonesia Media Komunikasi Masyarakat. Pengolahan data pada penelitian tersebut menggunakan metode *Important Permormance Analysis* (IPA) untuk mendapatkan hasil tingkat kepuasan dari tingkat harapan dari pelanggan dan kinerja dari perusahaan. Penelitian tersebut mendapatkan hasil puas dari pelanggan terhadap kinerja yang telah diberikan [1].

Penelitian sebelumnya berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Important Permormance Analysis* (IPA), membahas tentang kepuasan pelanggan atau konsumen. Penelitian ini meliputi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Pengolahan data yang dilakukan pada penelitian tersebut menggunakan

metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan metode *Important Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepentingan setiap atribut pelayanan serta prioritas perbaikan yang harus dilakukan. Penelitian tersebut mendapatkan hasil puas oleh pelanggan dari segi jasa Photography, masa tunggu hasil cetak, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi keinginan pelanggan [2].

Penelitian sebelumnya berjudul Kualitas Pelayanan Bank dengan Menggunakan Metode *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap Kepuasan Nasabah, membahas tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan. Pelayanan perbankan ini ditinjau mulai dari segi keuangan, segi pelayanan, strategi pemasaran, serta segi kreatifitas dalam menghasilkan produk-produk. Pengolahan data pada penelitian tersebut menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk mendapatkan nilai dari segi tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan oleh responden. Selain itu, penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari setiap atribut jasa atau produk. Penelitian tersebut mendapatkan hasil memuaskan setiap nasabah dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan [3].

Berdasarkan penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan terkait analisis kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, maka akan dilakukan penelitian yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang di Bidang Pemberdayaan Potensi Sumber Kesejahteraan Sosial, membahas tentang tingkat kepuasan masyarakat dan untuk mengetahui apakah sudah maksimal dalam melakukan pelayanan yang ditinjau dari segi kelayakan pelayanan serta cara melayani masyarakat. Yang membuat berbeda dari penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah tempat studi kasus dalam melaksanakan penelitian dan data yang diperoleh berbeda. Penelitian yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan ini menggunakan aplikasi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) untuk mengolah data dan menguji ketepatan kuesioner serta menggunakan aplikasi microsoft excel untuk mendatanya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan dengan memperhatikan kepentingan di setiap atribut diperlukan metode yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan untuk mengukur tingkat kesesuaian serta mengukur kepuasan masyarakat terhadap kinerja menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA).

Pengujian tingkat kepuasan masyarakat pada penelitian ini secara keseluruhan menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dengan melihat tingkat kinerja dan tingkat harapan dari semua atribut. Ada beberapa langkah dalam menguji atau menghitung cara kerja CSI sebagai berikut: [2]

- a) Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) untuk menentukan rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut dan rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja yang dirasakan pelanggan.
- b) Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang, bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS keseluruhan indikator.
- c) Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang, bobot ini merupakan perkalian WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.
- d) Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) [2].

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan:

- T = Nilai total dari CSI
- 5 = Nilai Maksimum pada skala pengukuran
- Y = Nilai total tingkat harapan

Berdasarkan penilaian CSI pada Tabel 1, nilai maksimal adalah 100%. Nilai kurang dari 50% atau setara dengan 50% adalah indikasi kinerja dari perusahaan tersebut kurang baik dan pelanggan merasa kurang puas. Sedangkan nilai setara 70% atau lebih merupakan indikasi kinerja dari perusahaan tersebut baik dan pelanggan merasa puas. Kategori nilai CSI ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Nilai dari CSI

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada setiap atribut dari instrumen harapan dan instrumen kinerja. Untuk menguji nilai reliabilitas dilakukan perbandingan antara **rhitung** dan **rtabel** dengan nilai 0.05. Ketika nilai **rhitung** lebih besar maka dinyatakan valid. Untuk menghitung nilai reliabilitas diperlukan teknik atau cara sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (2)$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y
- N = Jumlah Subjek
- $\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y
- $\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X
- $\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y
- $(\sum x^2)$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan
- $(\sum y^2)$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Pada metode IPA responden diminta untuk menilai hasil dari kinerja perusahaan tersebut kemudian dirata-rata dan dianalisis menggunakan metode Importance-Perfomance Analysis. Dimana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan seperti diagram pada Gambar 1 [3].

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81,00-100,00	Sangat puas
66,00-80,99	Puas
51,00-65,99	Cukup Puas
35,00-50,99	Kurang Puas
0,00-34,99	Tidak Puas

Sumber: Irawan, 2004

Gambar 2. Diagram *Kartesianus* [3]

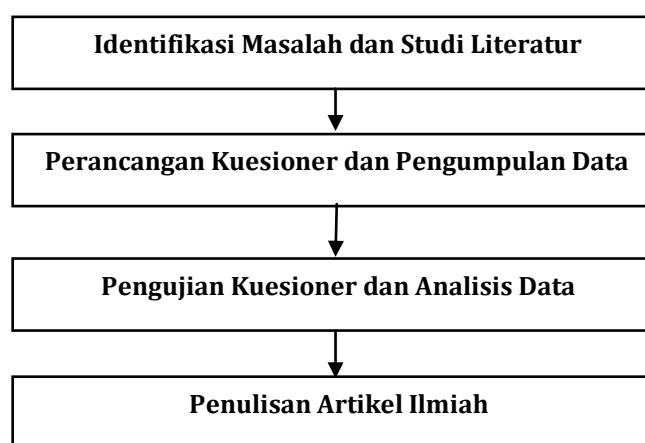
Diagram kartesianus pada Gambar 1, dijelaskan sebagai berikut : [3]

- a) Kuadran I (prioritas), merupakan atribut atau faktor yang dianggap penting atau yang diharapkan konsumen, tetapi tingkat kinerja dinilai belum memuaskan sehingga perusahaan harus meningkatkan perfoma kinerja untuk memuaskan konsumen.
- b) Kuadran II (Pertahankan Prestasi), merupakan atribut atau faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib mempertahankan kinerja tersebut.
- c) Kuadran III (Prioritas Rendah), merupakan atribut atau faktor yang tidak terlalu diharapkan oleh konsumen tetapi pada tingkat kepuasan kinerja cukup baik sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan kinerja tersebut.

2.2. Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis metode penelitian kuantitatif deskriptif, dengan adanya metode penelitian ini maka akan memudahkan peneliti untuk mengembangkan sesuai dengan tujuan[4]. Variabel pada penelitian ini adalah tingkat pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan dimulai dari bulan Oktober 2021 sampai bulan November 2021. Populasi dalam penelitian adalah Masyarakat yang berkunjung atau mengajukan masalah di bidang PPSKS Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melakukan kuesioner. Penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan teknik sampling insidental/convenience sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang mudah ditemui, siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel [1].

Secara umum tahapan penelitian terbagi ke dalam 4 (empat) tahapan, yaitu: (1) tahap identifikasi masalah dan studi literatur, (2) tahap perancangan, (3) tahap uji kuesioner dan analisis data, (4) tahap penulisan artikel ilmiah.



Gambar 3. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian pada Gambar 2, dapat dijelaskan sebagai berikut; (1) Tahap Identifikasi masalah dan studi literatur: pada tahap ini merupakan tahap analisis terhadap permasalahan yang terjadi terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sekaligus pendalaman materi, pengumpulan jurnal, laporan penelitian terkait analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa perusahaan. Studi kepustakaan dengan mencari dasar teori mengenai metode pengukuran kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance-Perfomance Analysis*; (2) Tahap perancangan kuesioner dan pengumpulan data: pada tahap ini merupakan tahapan melakukan perancangan pertanyaan yang tepat agar dapat dipahami dan dimengerti oleh responden dan mendapatkan jawaban yang sesuai. Ada beberapa aspek

di dalam atribut kuesioner, dan ada beberapa aspek dalam pembuatan seluruh atribut kuesioner antara lain terlihat pada Tabel 1 [1].

Tabel 1. Aspek dan Atribut

Aspek	No Atribut	Atribut
Persyaratan	A1	A1 Persyaratan yang harus dipenuhi
Waktu	A3	A2 Waktu pelayanan
Biaya	A4	A3 Tidak ada biaya dalam Pelayanan
Pelayanan	A2	A4 Alur Prosedur
	A5	A5 Hasil pelayanan
	A6	A6 Kemampuan petugas
	A7	A7 Perilaku Petugas
	A8	A8 Sarana Prasarana
	A9	A9 Saran Prasarana

Dalam perancangan kuesioner terdapat berbagai aspek yang digunakan di antaranya kualitas, pelayanan, jaminan, dan biaya. Dalam kuesioner ini terdapat 2 (dua) variabel pertanyaan yaitu variabel harapan dan variabel kinerja. Penentuan nilai dalam setiap *instrument* menggunakan *Skala Linkert*. *Skala Linkert* berhubungan mengenai pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu. Penilaian skor dalam penelitian ini menggunakan pernyataan dengan memberikan nilai 1 untuk nilai sangat tidak baik, nilai 2 untuk tidak baik, nilai 3 untuk baik, nilai 4 untuk cukup baik, nilai 5 untuk sangat baik [1].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner kepada responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil dari Pengumpulan Data Kuesioner

Atribut	Kinerja	Harapan
Persyaratan yang harus dipenuhi	168	180
Alur Prosedur	161	178
Waktu pelayanan	161	177
Tidak ada biaya dalam pelayanan	165	154
Hasil pelayanan	163	174
Kemampuan petugas	167	179
Perilaku Petugas	163	181
Sarana Prasarana	161	180
Saran Prasarana	155	177

Setelah melakukan pengumpulan data selanjutnya yaitu melakukan uji validitas dan reabilitas kuesioner yang bertujuan untuk memperoleh atribut yang valid dan reliable sehingga dapat digunakan dalam pengambilan data dari responden. Aplikasi SPSS di sini berguna untuk menghitung atau

mengolah data Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner. Hasil dari membandingkan nilai dari sampel menggunakan rumus ($df = N-2$), $N =$ Jumlah Kuesioner, $df = r_{tabel}$, ($N= 42$) sehingga didapatkan nilai r_{tabel} 0,304. Pada hasil dari uji validias instrumen X/Kinerja dan instrumen Y/Harapan A1 Hingga A9 semuanya menghasilkan nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$. Sedangkan uji validitas instrumen Y/Harapan A1 hingga A9 menghasilkan nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dengan batas yang signifikan sebesar 0,05, dengan kesimpulan bahwa uji validitas semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid. Berdasarkan hasil penghitungan atau perbandingan menggunakan aplikasi SPSS diperoleh hasil pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Validitas

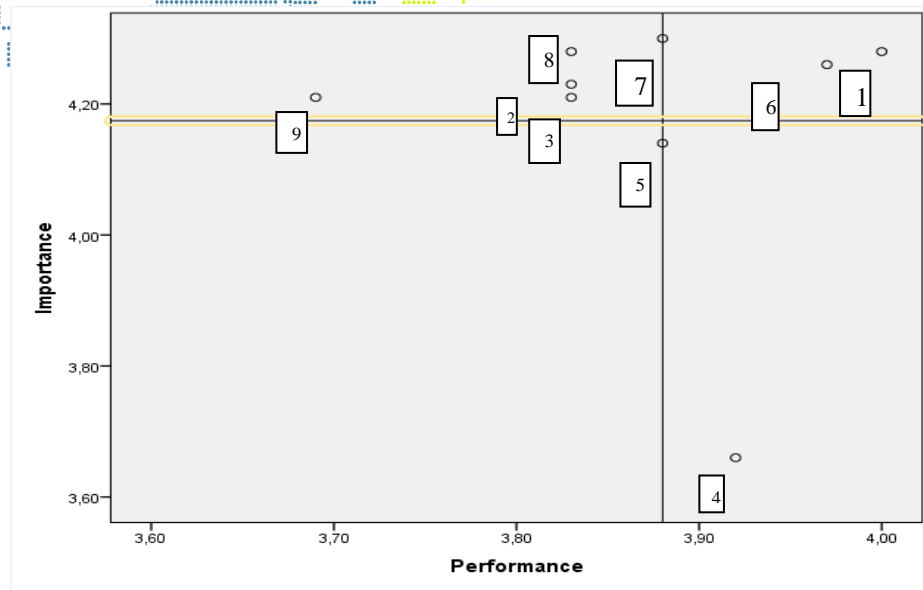
Atribut	Rhitung Kinerja	Rhitung Harapan	Rtabel	Keterangan
A1	0,583	0,825	0,304	VALID
A2	0,908	0,810	0,304	VALID
A3	0,877	0,795	0,304	VALID
A4	0,767	0,683	0,304	VALID
A5	0,874	0,888	0,304	VALID
A6	0,911	0,861	0,304	VALID
A7	0,872	0,822	0,304	VALID
A8	0,792	0,733	0,304	VALID
A9	0,863	0,672	0,304	VALID

Pada tahap selanjutnya yaitu uji realibilitas, tahap ini dilakukan oleh semua instrumen, terlihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

	Nilai <i>Alpha Cronbach's</i> yang didapatkan	Nilai <i>Cronbach's</i>	Keterangan
<i>Performance</i>	0,943	0,60	Reliable
<i>Important</i>	0,911	0,60	Reliable

Kinerja/Performance dan Harapan/Importance, di mana nilai N merupakan banyaknya atribut yang diuji yaitu 9. Nilai dari *Cronbach's* merupakan sebesar 0,60 dan memperoleh nilai *Alpha Cronbach's* Performance 0,943 dan nilai *Cronbach's Important* 0,911 maka penelitian ini dinyatakan reliable, seperti ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Kartesius

Diagram Kartesius berfungsi untuk mengelompokkan atribut-atribut sesuai dengan data yang telah dihitung guna mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh perusahaan. Untuk mengelompokkan setiap atribut ke dalam diagram kartesius dimulai dari menghitung nilai rata-rata atribut X yang mendapatkan hasil 3,88 dan dibandingkan dengan atribut Y yang mendapatkan nilai 4,22. Hasil dari pengelompokan atribut-atribut yang sesuai dengan data yang telah dihitung, ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. *Customer Satisfaction Index*

No	Atribut	MIS	MSS	WF	WS
1	Persyaratan yang harus dipenuhi	4,00	4,29	11,48	49,18
2	Alur Prosedur	3,83	4,24	11,00	46,61
3	Waktu pelayanan	3,83	4,21	11,00	46,35
4	Tidak ada biaya dalam pelayanan	3,93	3,67	11,27	41,33
5	Hasil pelayanan	3,88	4,14	11,13	46,13
6	Kemampuan petugas	3,98	4,26	11,41	48,62
7	Perilaku Petugas	3,88	4,31	11,13	47,98
8	Sarana Prasarana	3,83	4,29	11,00	47,13
9	Saran Prasarana	3,69	4,21	10,59	44,62
	Jumlah	34,86	37,62	100	417,93
	CSI				83,59

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang dapat dilihat menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan aplikasi *Microsoft Excel* memperoleh nilai 83,59% (terlihat pada Tabel 6). Hasil CSI tersebut sebesar 83,59% menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memperoleh nilai dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 83,59 % yang berarti bahwa masyarakat sangat Puas dengan kualitas pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Semarang. Saran pengembangan penelitian ke depannya agar responden yang menjadi sampel mencakup semua orang yang berkonsultasi terhadap Dinas Sosial Kabupaten Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jaka Septyanto, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Indonesia Media Komunikasi Masyarakat Menggunakan Metode Importance-Performance Analysis", 2019.
- [2] Umam, R. K., & Hariastuti, N. P., "Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)", In Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan (pp. 339-344), (2018, September).
- [3] Siyamto, Y., "Kualitas pelayanan bank dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA) dan customer satisfaction index (CSI) terhadap kepuasan nasabah", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(01), 63-76, (2017).
- [4] Adyas, D., & Fahrudin, A., "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor", *Economicus*, 14(1), 90-100, (2020).
- [5] Hakim, A., "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau", *Jurnal ECO-BUILD*, 3(2), 1-14, (2019).
- [6] Ginting, H. B., "Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo", (*Doctoral Dissertation, Universitas Quality*), (2019).
- [7] Melly Aulia, " Cara Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan GAP Analysis dengan ms. Excel ", <https://youtu.be/idBdlOazjCc> Diakses pada tanggal 1 April 2022.
- [8] Tagfirul Yoga, " Uji Validasi dan Realibilitas dengan SPSS ", <https://youtu.be/xLbATZyx1oM> Diakses pada tanggal 10 April 2022.