



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pemakaman Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon

Jajat Sudrajat, Eman Sulaiman, Suwandi

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon

¹jajatsudrajat1983@gmail.com, ^{2*}emans.aero@gmail.com, ³wandimath@gmail.com

Dikirim : 29 April 2024

Diterima : 27 Juni 2024

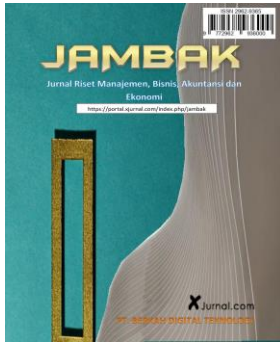
ABSTRACT

This study aims to identify the factors that influence community satisfaction with funeral services from the Public Housing and Settlement Area Office of Cirebon City. The factors studied include service quality, service procedures, and facilities as mediating factors that influence the relationship between the main variables and community satisfaction. The research method used was a survey involving 74 respondents who had used funeral services. Data were analyzed using multiple regression techniques. The results of the research show that service quality, service procedures, and facilities individually and collectively have a significant effect on community satisfaction. The implication of this research is the need to improve service quality, optimize service procedures, and improve funeral facilities as an effort to increase community satisfaction with the services of the Public Housing and Residential Area Office of the City of Cirebon.

Keywords: *Quality of Service, Service Procedures, Facilities, Community Satisfaction, Funeral Services, Public Housing and Residential Areas Office of Cirebon City.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan pemakaman dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon. Faktor-faktor yang diteliti meliputi mutu layanan, prosedur layanan, dan fasilitas sebagai faktor mediasi yang mempengaruhi hubungan antara variabel utama dengan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan melibatkan masyarakat yang telah menggunakan layanan pemakaman sebanyak 74 responden. Data dianalisis menggunakan teknik regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan, prosedur layanan, dan fasilitas secara individu maupun bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Implikasi penelitian ini adalah perlunya peningkatan



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



mutu layanan, optimalisasi prosedur layanan, dan peningkatan fasilitas pemakaman sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.

Kata Kunci: Mutu Layanan, Prosedur Layanan, Fasilitas, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Pemakaman, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.



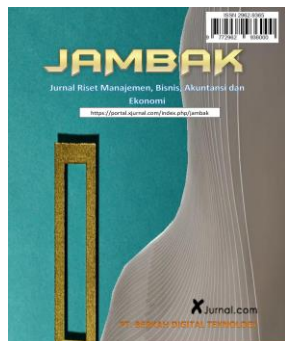
This work is licensed under a [Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan bagi masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja suatu lembaga atau instansi pemerintah. Kota Cirebon merupakan kota yang terus mengalami perkembangan dan pertumbuhan. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan, perumahan dan permukiman yang layak menjadi salah satu fokus penting. Oleh karena itu, penelitian ini dapat dihubungkan dengan agenda pembangunan kota Cirebon yang ditetapkan oleh pemerintah setempat. Hal ini akan memberikan pembenaran yang kuat untuk melakukan penelitian ini serta memastikan bahwa hasil penelitian dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mencapai tujuan pembangunan kota yang lebih baik.

Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman (DPRKP) Kota Cirebon merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam menyediakan layanan terkait perumahan dan permukiman bagi masyarakat di Kota Cirebon. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPRKP Kota Cirebon dapat menjadi tolok ukur efektivitas dan efisiensi pelayanan publik yang diberikan oleh instansi tersebut. Peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik diharapkan dapat memperkuat legitimasi pemerintah, meningkatkan partisipasi masyarakat, dan membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Adapun pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon adalah :

- a. Pelayanan Penyerahan PSU Perumahan
- b. Pelayanan Pengesahan *Site Plan*
- c. Pelayanan Pemakaman
- d. Pelayanan Penebangan Pohon
- e. Pelayanan RUTILAHU



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024

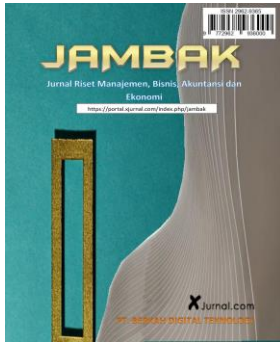


Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor. Mutu layanan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik (Javed et al., 2019). Berdasarkan teori kepuasan pelanggan, mutu layanan meliputi aspek-aspek seperti kehandalan, kecepatan, responsif, keamanan, dan empati dalam memberikan pelayanan. Penelitian sebelumnya oleh (Lukman et al., 2023) menyatakan bahwa mutu layanan yang tinggi berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti bahwa salah satu permasalahan yang mungkin terjadi adalah mutu layanan yang rendah. Hal ini dapat mencakup keterlambatan dalam memberikan respon terhadap permohonan atau keluhan masyarakat, kurangnya kehandalan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait perumahan dan permukiman, atau ketidakmampuan dalam memberikan pelayanan dengan empati dan sikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dalam konteks penelitian ini, mutu layanan DPRKP Kota Cirebon diharapkan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Faktor kualitas fasilitas fisik yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Calista, 2022). Dalam konteks pelayanan DPRKP Kota Cirebon, Kekurangan atau kualitas rendah fasilitas fisik yang disediakan dalam pelayanan juga dapat menjadi permasalahan. Misalnya, kondisi gedung yang tidak terawat, kurangnya ruang tunggu yang nyaman, kurangnya kelengkapan peralatan atau sarana pendukung, dan aksesibilitas fisik yang tidak memadai dapat memberikan pengalaman yang negatif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan perumahan dan permukiman. Studi yang dilakukan oleh (Sartini et al., 2016) menekankan pentingnya faktor fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas fisik yang baik memberikan pengalaman positif kepada pelanggan dan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan mereka.

Faktor kepemimpinan transaksional yang kurang efektif: Salah satu permasalahan yang mungkin terjadi adalah kelemahan dalam kepemimpinan transaksional di dalam instansi tersebut. Kepemimpinan transaksional melibatkan pemberian insentif dan penghargaan kepada pegawai berdasarkan pencapaian target dan pemenuhan tugas-tugas rutin (Danuatmadja, 2019). Jika kepemimpinan transaksional tidak diimplementasikan dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan kurangnya motivasi, kurangnya inovasi, serta kurangnya keterlibatan pegawai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Profesionalisme pegawai dan keandalan yang rendah: permasalahan lain yang mungkin muncul adalah rendahnya tingkat profesionalisme pegawai dan keandalan dalam memberikan



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365

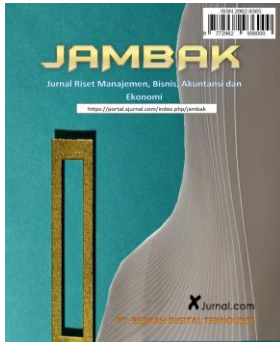


pelayanan. Profesionalisme pegawai melibatkan kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang tepat dalam menjalankan tugasnya. Jika profesionalisme pegawai rendah, hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Keandalan juga menjadi permasalahan yang signifikan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan keberlanjutan pelayanan yang konsisten. Jika keandalan rendah, masyarakat mungkin mengalami ketidakpastian dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Proses pelayanan yang rumit dan lambat: permasalahan lain yang mungkin timbul adalah proses pelayanan yang rumit dan lambat. Prosedur administratif yang kompleks, kebingungan tentang langkah-langkah yang harus diikuti oleh masyarakat, dan penundaan dalam penyelesaian permohonan atau pengajuan dokumen dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Meskipun telah ada beberapa penelitian sebelumnya yang telah mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan publik, terutama dalam konteks perumahan dan permukiman, namun terdapat beberapa *research gap* yang perlu diisi melalui penelitian ini. Beberapa *research gap* yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya penelitian yang spesifik pada konteks Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon: Meskipun ada beberapa penelitian tentang kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di bidang perumahan dan permukiman, namun masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon. Oleh karena itu, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga dalam mengisi celah penelitian tersebut dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang berpengaruh di konteks ini.
2. Kurangnya penelitian yang melibatkan variabel profesionalisme pegawai, dan keandalan: penelitian sebelumnya cenderung fokus pada variabel mutu layanan, prosedur pelayanan, dan fasilitas dalam menjelaskan kepuasan masyarakat. Namun, masih terbatasnya penelitian yang secara khusus mengkaji peran variabel kepemimpinan transaksional, profesionalisme pegawai, dan keandalan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon. Oleh karena itu, penelitian ini akan melengkapi dan memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor tersebut dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



3. Keterbatasan penelitian sebelumnya dalam penggunaan metode analisis yang lebih komprehensif: beberapa penelitian sebelumnya mungkin menggunakan metode analisis yang terbatas, seperti analisis deskriptif atau uji korelasi sederhana. Penelitian ini akan melampaui keterbatasan tersebut dengan mengadopsi metode analisis yang lebih komprehensif, seperti analisis regresi berganda, untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh antar variabel yang diteliti.

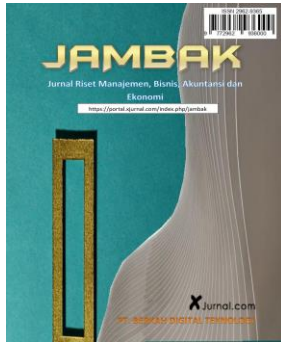
Dengan mengidentifikasi *research gap* ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam memperluas pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon. Dengan mempertimbangkan relevansi topik dengan kebutuhan masyarakat, potensi kontribusi terhadap peningkatan pelayanan publik, pengisian kesenjangan penelitian terdahulu, dan potensi reproduksi pada konteks lain, penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon memiliki kepentingan dan nilai yang kuat dan layak untuk diteliti.

B. KAJIAN LITERATUR

1. Mutu Layanan

Teori mutu layanan merujuk pada konsep dan prinsip yang digunakan untuk mengukur, mengelola, dan meningkatkan mutu layanan yang disediakan oleh suatu organisasi. Ada beberapa teori mutu layanan yang relevan dan umum digunakan dalam praktik bisnis.

1. Model Kualitas Layanan (*Service Quality Model*) - yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dikenal sebagai model *SERVQUAL*). Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh suatu organisasi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988).
2. Model Harapan dan Kinerja (*Expectations-Performance Model*) - Model ini mengasumsikan bahwa persepsi mutu layanan dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan dengan apa yang sebenarnya mereka terima. Jika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka persepsi mutu layanan akan positif. *Expectations-performance model*, juga dikenal sebagai *disconfirmation model*, adalah model yang digunakan untuk memahami kepuasan konsumen berdasarkan perbandingan antara harapan mereka terhadap suatu produk atau layanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja sebenarnya dari produk atau layanan tersebut. Referensi mengenai



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



Expectations-performance model dapat ditemukan dalam berbagai sumber literatur di bidang pemasaran dan kepuasan konsumen (Oliver, 1980).

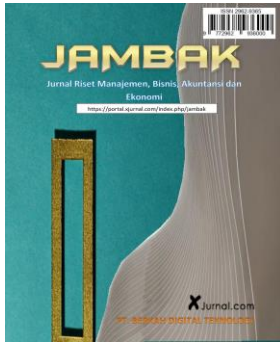
3. Model Ketidakpuasan (*Dissatisfaction Model*) -

- a. (Oliver, 1980) *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. Dalam penelitian ini, Oliver menjelaskan konsep *disconfirmation* yang berhubungan dengan ketidakpuasan konsumen.
- b. (Fornell et al., 1996) *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*. *Journal of Marketing*, 60(4), 7-18. Studi ini memaparkan hasil dari *American Customer Satisfaction Index* (ACSI), yang mencakup penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan konsumen.
- c. (Spreng et al., 1996) *A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction*. *Journal of Marketing*, 60(3), 15-32. Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan konsumen, serta hubungan antara kualitas produk, atribut layanan, dan kepuasan konsumen.

Teori mutu layanan ini tidaklah menyeluruh, dan berbagai teori dan pendekatan lainnya juga ada. Organisasi mungkin menggunakan kombinasi dari berbagai teori ini atau mengembangkan pendekatan khusus yang sesuai dengan konteks dan kebutuhan mereka.

1.1. Pengertian Mutu Layanan

Pengertian mutu layanan dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang dan pendekatan yang digunakan oleh berbagai ahli dan sumber. Berikut ini pengertian mutu layanan dari beberapa ahli dan sumber yang relevan: *American Society for Quality* (ASQ): Menurut ASQ, mutu layanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu layanan yang mempengaruhi kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan harapan yang ditetapkan (Lee & Yu, 2018). Zeithaml, Parasuraman, dan Berry: Dalam buku *"Delivering Quality Service"*, mereka mendefinisikan mutu layanan sebagai "sejauh mana suatu layanan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan" (Wirtz & Zeithaml, 2018). Gronroos: Menurut Christian Gronroos, seorang pakar pemasaran layanan, mutu layanan adalah "persepsi pelanggan tentang kinerja layanan yang menggambarkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi" (Grönroos, 2008). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Model SERVQUAL): Dalam pendekatan mereka terhadap mutu layanan, mereka mendefinisikan mutu layanan sebagai "perbedaan antara persepsi pelanggan tentang mutu layanan dan harapan mereka terhadap mutu layanan".



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



Dari pendapat beberapa ahli tersebut maka dapat penulis simpulkan pengertian mutu layanan dapat bervariasi tergantung pada perspektif dan konteks yang digunakan. Namun, secara umum, mutu layanan melibatkan memenuhi kebutuhan, harapan, dan persyaratan pelanggan, serta mencapai tingkat kinerja yang memuaskan dan membangun kepercayaan pelanggan.

1.2. Dimensi dan Indikator Mutu Pelayanan

Dimensi dan indikator mutu layanan juga dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang dan pendekatan yang digunakan. Berikut adalah beberapa dimensi dan indikator mutu layanan yang umumnya diakui oleh berbagai ahli dan sumber:

1. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Model SERVQUAL):

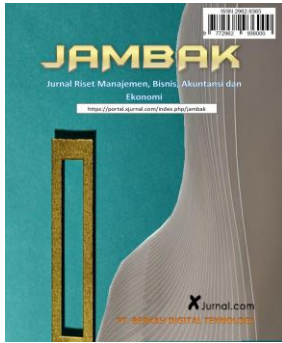
- Keandalan: Kemampuan untuk memberikan layanan dengan konsistensi, akurat, dan tepat waktu.
- Daya tanggap: Kemampuan untuk merespon permintaan pelanggan dengan cepat dan efektif.
- Jaminan: Kemampuan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan melalui kompetensi, keahlian, dan pengalamannya.
- Empati: Kemampuan untuk memperhatikan dan memahami kebutuhan, perasaan, dan situasi pelanggan.
- Bukti fisik: Aspek fisik yang terkait dengan layanan, seperti fasilitas, peralatan, penampilan staf, dan komunikasi visual.

2. Gronroos:

- Responsiveness*: Kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan dan pertanyaan pelanggan.
- Tangibles*: Fisik dan visual yang terkait dengan penyediaan layanan.
- Reliability*: Kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan.
- Assurance*: Kepercayaan dan keyakinan yang diberikan kepada pelanggan melalui kompetensi dan perilaku staf.
- Empathy*: Memahami kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan, serta memberikan perhatian personal.

3. American Customer Satisfaction Index (ACSI):

- Kualitas produk/servis: Kualitas keseluruhan produk atau layanan yang disediakan.
- Kenyamanan/pertimbangan harga: Hubungan antara kualitas dan harga.



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



- c. Keandalan: Konsistensi dan keandalan pelayanan.
- d. Kualitas layanan pelanggan: Responsif dan efektivitas pelayanan pelanggan.
- e. Kualitas komunikasi: Kemudahan dan kejelasan komunikasi dengan pelanggan.

2. Prosedur Pelayanan

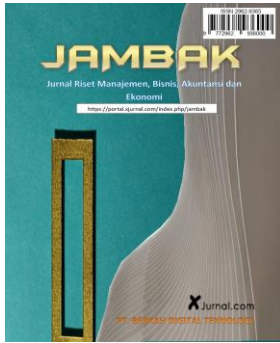
Istilah ini mengacu pada penggunaan prosedur atau panduan dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien kepada pelanggan. Secara umum, prosedur pelayanan adalah serangkaian langkah-langkah atau aturan yang ditetapkan oleh suatu organisasi untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan kepada pelanggan dilakukan dengan konsistensi, kualitas, dan sesuai dengan kebijakan perusahaan. Tujuan dari prosedur pelayanan adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengoptimalkan pengalaman pelanggan, dan memastikan konsistensi dalam pelaksanaan layanan.

Dalam pengembangan prosedur pelayanan, berbagai teori dan pendekatan manajemen operasi, manajemen mutu, atau manajemen layanan dapat diterapkan. Misalnya, pendekatan manajemen mutu seperti *Total Quality Management* (TQM) (Permana et al., 2021) atau *Lean Six Sigma* (Sony et al., 2020) dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan atau ketidaksempurnaan dalam proses pelayanan. Pendekatan manajemen operasi seperti *Business Process Management* (BPM) dapat digunakan untuk mengoptimalkan proses pelayanan agar lebih efisien dan produktif (Helbin & Van Looy, 2021). Selain itu, konsep manajemen layanan seperti *IT Service Management* (ITSM) atau *Service Blueprinting* dapat digunakan untuk merancang dan mengelola prosedur pelayanan yang menyeluruh (Lin & Fang, 2020).

2.1. Pengertian prosedur pelayanan

Pengertian prosedur pelayanan dapat bervariasi tergantung pada sudut pandang dan sumber yang digunakan. Berikut adalah beberapa pengertian prosedur pelayanan dari beberapa ahli dan sumber yang relevan:

1. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry: Dalam buku "*Delivering Quality Service*", mereka mendefinisikan prosedur pelayanan sebagai "langkah-langkah atau tindakan yang diambil untuk menyediakan layanan kepada pelanggan dengan kualitas yang diharapkan".
2. *American Society for Quality* (ASQ): Menurut ASQ, prosedur pelayanan adalah "serangkaian instruksi yang ditetapkan oleh organisasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan dilakukan dengan konsistensi dan kualitas yang tinggi".



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



3. Fitzsimmons dan Fitzsimmons: Dalam buku "*Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*", mereka mendefinisikan prosedur pelayanan sebagai "rincian langkah-langkah spesifik yang harus diikuti oleh karyawan untuk memberikan layanan kepada pelanggan" (Bordoloi et al., 2019).

4. *Institute of Customer Service* (UK): Menurut institut ini, prosedur pelayanan adalah "proses atau urutan langkah-langkah yang dirancang untuk memandu karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dengan konsistensi dan kepuasan yang tinggi".

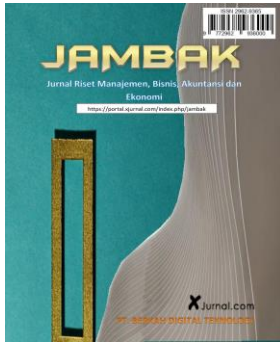
Kesimpulan dari pengertian prosedur pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli tersebut adalah bahwa prosedur pelayanan adalah serangkaian langkah-langkah atau instruksi yang ditetapkan oleh suatu organisasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada pelanggan dilakukan dengan konsistensi, kualitas yang diharapkan, dan kepuasan yang tinggi. Proses ini melibatkan pengembangan, dokumentasi, dan implementasi instruksi yang jelas kepada karyawan agar mereka dapat melaksanakan tugas-tugas pelayanan dengan baik.

Secara umum, pengertian prosedur pelayanan menyoroti pentingnya adanya panduan yang jelas dan terstruktur dalam penyediaan layanan kepada pelanggan. Prosedur pelayanan membantu organisasi mencapai konsistensi dalam pelayanan, menghilangkan kesalahan atau ketidaksempurnaan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pengalaman pelanggan yang positif.

2.2. Dimensi dan Indikator Prosedur Pelayanan

Dimensi dan indikator prosedur pelayanan tidak selalu secara eksplisit dibahas oleh para ahli secara terpisah. Namun, berikut adalah beberapa dimensi yang terkait dengan prosedur pelayanan yang dapat ditemukan dalam literatur terkait:

1. Jelas dan Tersedia:
 - a. Kejelasan: Prosedur pelayanan harus jelas dan mudah dipahami oleh karyawan yang melaksanakannya. Instruksi yang ambigu atau tidak jelas dapat menyebabkan kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam pelayanan.
 - b. Ketersediaan: Prosedur pelayanan harus tersedia dalam bentuk yang mudah diakses oleh karyawan. Dokumen yang terstruktur dan tersedia secara online atau dalam bentuk cetak dapat membantu karyawan dalam mengikuti prosedur dengan tepat.
2. Relevan dan Tepat Waktu:



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365

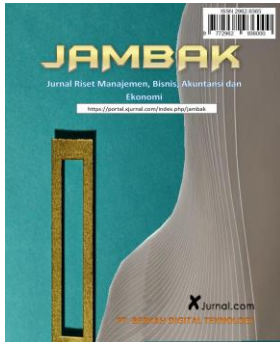


- a. Relevansi: Prosedur pelayanan harus relevan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan serta tujuan organisasi. Instruksi yang sesuai dengan konteks pelayanan akan memastikan bahwa karyawan memberikan layanan yang relevan dan berarti.
- b. Ketepatan Waktu: Prosedur pelayanan harus menggambarkan urutan langkah-langkah yang efisien dan mempertimbangkan faktor waktu. Proses yang efektif dan efisien akan meminimalkan waktu yang dihabiskan dalam melayani pelanggan.
3. Fleksibilitas dan Responsif:
 - a. Fleksibilitas: Prosedur pelayanan harus memiliki fleksibilitas yang memungkinkan karyawan untuk menyesuaikan langkah-langkah dengan kebutuhan dan situasi yang berbeda. Ini memungkinkan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan khusus pelanggan.
 - b. Responsivitas: Prosedur pelayanan harus mendorong respons yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan pelanggan. Instruksi yang mendukung respon cepat akan memastikan pelanggan merasa dihargai dan terlayani dengan baik.
4. Pengukuran dan Evaluasi:
 - a. Pengukuran: Prosedur pelayanan dapat mencakup langkah-langkah untuk mengukur kinerja dan mutu pelayanan. Misalnya, penggunaan indikator kinerja kunci (*Key Performance Indicators/KPIs*) untuk memantau dan mengukur efektivitas pelaksanaan prosedur.
 - b. Evaluasi: Prosedur pelayanan dapat mencakup langkah-langkah untuk mengevaluasi dan memperbaiki proses pelayanan secara terus-menerus. Ini melibatkan pengumpulan umpan balik dari pelanggan dan karyawan serta penggunaan hasil evaluasi untuk meningkatkan prosedur.

3. Fasilitas

Teori Fasilitas melibatkan pemahaman dan pengaplikasian konsep-konsep yang berkaitan dengan perencanaan, desain, pengelolaan, dan pemeliharaan fasilitas fisik suatu organisasi. Berikut adalah teori yang terkait dengan manajemen fasilitas:

1. Teori Manajemen Fasilitas Terpadu (*Integrated Facility Management Theory*): Teori ini berfokus pada pendekatan terpadu dalam pengelolaan fasilitas. Pendekatan ini mengintegrasikan berbagai fungsi dalam manajemen fasilitas, termasuk perencanaan strategis, pengelolaan aset, operasi dan pemeliharaan, lingkungan kerja, dan layanan dukungan. Tujuannya adalah untuk mencapai efisiensi, produktivitas, dan kepuasan pengguna fasilitas (Kincaid, 1994).



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365

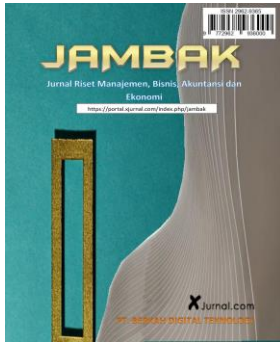


2. Teori Keberlanjutan dalam Manajemen Fasilitas (*Sustainability Theory in Facility Management*): Teori ini menekankan pentingnya mengintegrasikan aspek keberlanjutan dalam perencanaan dan operasionalisasi fasilitas. Melalui penggunaan teknologi yang ramah lingkungan, pengelolaan energi yang efisien, pengelolaan limbah, dan praktik pengelolaan yang bertanggung jawab, fasilitas dapat berkontribusi pada keberlanjutan lingkungan, sosial, dan ekonomi (Alfalah & Zayed, 2020).
3. Teori Pengalaman Pengguna (*User Experience Theory*): Teori ini menekankan pentingnya memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna fasilitas. Dalam teori ini, fasilitas dianggap sebagai lingkungan yang mempengaruhi pengalaman dan kenyamanan pengguna. Dengan memperhatikan aspek desain, ergonomi, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan, fasilitas dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna (Zhu & Hou, 2021).
4. Teori Lean dalam Manajemen Fasilitas (*Lean Theory in Facility Management*): Teori ini menerapkan konsep lean management untuk meningkatkan efisiensi dan eliminasi pemborosan dalam pengelolaan fasilitas (Byrne et al., 2021). Pendekatan lean mengidentifikasi dan menghilangkan aktivitas yang tidak bernilai tambah, meningkatkan aliran kerja, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Tujuannya adalah untuk mencapai peningkatan kinerja dan penghematan biaya.

3.1. Pengertian Fasilitas

Berikut adalah beberapa pengertian fasilitas dari berbagai ahli dan sumber yang relevan:

1. *American Society of Civil Engineers (ASCE)*: Menurut ASCE, fasilitas didefinisikan sebagai "aset fisik yang digunakan untuk menyediakan lingkungan yang diperlukan bagi berbagai aktivitas manusia, termasuk struktur bangunan, infrastruktur jalan, sistem transportasi, peralatan, dan utilitas".
2. *International Facility Management Association (IFMA)*: IFMA mendefinisikan fasilitas sebagai "aset fisik, proses, dan sumber daya yang diperlukan untuk memelihara dan mengelola lingkungan kerja organisasi".
3. *British Institute of Facilities Management (BIFM)*: BIFM mendefinisikan fasilitas sebagai "aset fisik, peralatan, sumber daya manusia, dan layanan dukungan yang diperlukan untuk mendukung aktivitas operasional organisasi".
4. Fitzsimmons dan Fitzsimmons: Dalam buku "*Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*", mereka mendefinisikan fasilitas sebagai "tempat fisik atau ruang yang digunakan untuk menyediakan layanan atau melakukan operasi organisasi".
5. Maher dan McPhee: Menurut mereka dalam buku "*Facilities Management and Corporate Real Estate Management as Value Drivers: How to Manage and Measure Adding Value*",



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



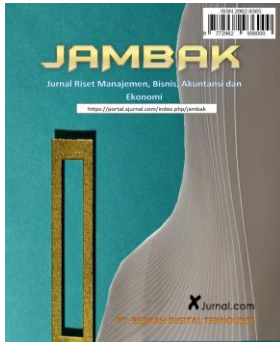
fasilitas adalah "semua aset fisik yang digunakan dalam mendukung kegiatan operasional dan strategis suatu organisasi" (Jensen & van der Voordt, 2016).

Pengertian fasilitas ini menyoroti bahwa fasilitas meliputi aset fisik, infrastruktur, peralatan, dan sumber daya yang digunakan untuk mendukung aktivitas organisasi. Fasilitas dapat mencakup bangunan, ruang kerja, jalan, sistem transportasi, peralatan, dan utilitas yang diperlukan dalam menjalankan operasi organisasi dengan efektif dan efisien.

3.2. Dimensi dan indikator Fasilitas

Berikut adalah beberapa dimensi yang terkait dengan fasilitas dan indikator yang dari berbagai ahli:

1. Kualitas Fisik:
 - a. Kebersihan: Indikator dapat meliputi tingkat kebersihan, pemeliharaan, dan sanitasi fasilitas.
 - b. Keandalan: Indikator dapat meliputi tingkat kerusakan, keausan, dan kerusakan fasilitas.
 - c. Keamanan: Indikator dapat meliputi tindakan keamanan yang diterapkan, keberadaan sistem keamanan, dan kepatuhan terhadap standar keamanan.
2. Fungsionalitas:
 - a. Ketersediaan: Indikator dapat meliputi ketersediaan fasilitas saat dibutuhkan.
 - b. Kelayakan: Indikator dapat meliputi apakah fasilitas memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna.
 - c. Ergonomi: Indikator dapat meliputi kenyamanan dan kemudahan penggunaan fasilitas.
3. Efisiensi Operasional:
 - a. Penggunaan Ruang: Indikator dapat meliputi pemanfaatan ruang yang optimal dan efisien.
 - b. Penggunaan Sumber Daya: Indikator dapat meliputi penggunaan energi, air, atau sumber daya lainnya secara efisien.
 - c. Proses Operasional: Indikator dapat meliputi waktu dan biaya yang diperlukan untuk menjalankan operasi fasilitas.
4. Keberlanjutan Lingkungan:
 - a. Efisiensi Energi: Indikator dapat meliputi konsumsi energi, penggunaan energi terbarukan, dan tindakan penghematan energi.
 - b. Pengelolaan Limbah: Indikator dapat meliputi pengurangan, daur ulang, dan penanganan limbah secara bertanggung jawab.



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



- c. Kualitas Udara: Indikator dapat meliputi tingkat polusi udara, penggunaan ventilasi yang baik, dan pemantauan kualitas udara dalam ruangan.
5. Pengalaman Pengguna:
 - a. Kepuasan Pengguna: Indikator dapat meliputi tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan layanan yang disediakan.
 - b. Aksesibilitas: Indikator dapat meliputi ketersediaan akses bagi pengguna dengan kebutuhan khusus atau difabel.
 - c. Keamanan Pengguna: Indikator dapat meliputi tingkat keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna fasilitas.

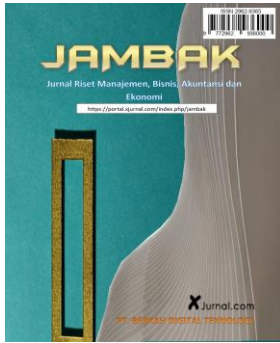
4. Kepuasan Masyarakat

Teori Kepuasan Masyarakat mengacu pada konsep dan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek kehidupan mereka, seperti layanan publik, pelayanan kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan sebagainya. Berikut adalah teori yang terkait dengan kepuasan masyarakat:

1. *Teori Expectancy Disconfirmation*: Teori ini menyatakan bahwa kepuasan masyarakat tergantung pada perbandingan antara harapan mereka terhadap suatu layanan atau produk dengan persepsi mereka tentang kinerja sebenarnya dari layanan atau produk tersebut (Sinha et al., 2020). Jika persepsi kinerja lebih baik dari harapan, maka akan terjadi kepuasan; sebaliknya, jika persepsi kinerja lebih rendah dari harapan, maka akan terjadi ketidakpuasan.
2. *Teori Servqual*: Teori ini berfokus pada lima dimensi kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Menurut teori ini, kepuasan masyarakat tergantung pada sejauh mana kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dalam setiap dimensi tersebut.
3. Teori Kepuasan Terhadap Pelayanan Publik: Teori ini menyoroti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, seperti kualitas pelayanan

4.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Berikut adalah pengertian kepuasan masyarakat dari berbagai ahli dan sumber:



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



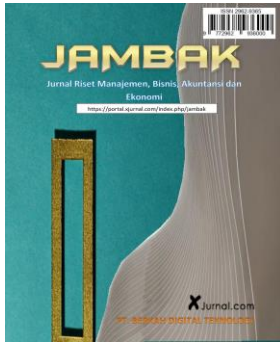
1. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan masyarakat adalah tingkat kesenangan atau ketidakpuasan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja sebuah produk atau layanan dengan harapan yang diinginkannya.
2. Menurut Oliver (1997), kepuasan masyarakat adalah evaluasi subjektif dan pengalaman emosional terhadap konsumsi sebuah produk atau layanan yang bersifat positif atau negatif.
3. Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), kepuasan masyarakat adalah perasaan positif yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan persepsi kinerja sebuah produk atau layanan.
4. Menurut Suharyanto (2016), kepuasan masyarakat adalah kondisi di mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi melalui pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan.
5. Menurut Kotler (2000), kepuasan masyarakat adalah pengalaman emosional positif yang dirasakan oleh konsumen setelah menggunakan sebuah produk atau layanan.

Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah evaluasi subjektif yang dilakukan oleh masyarakat terhadap produk atau layanan yang digunakan, yang melibatkan perbandingan antara harapan dan kinerja sebenarnya dari produk atau layanan tersebut. Kepuasan masyarakat dapat dinyatakan secara positif atau negatif tergantung dari sejauh mana harapan masyarakat terpenuhi oleh produk atau layanan yang digunakan.

4.2. ***Dimensi dan indikator Kepuasan Masyarakat***

Berikut adalah beberapa dimensi umum dan indikator yang terkait dengan kepuasan masyarakat, berdasarkan pendekatan dan penelitian yang dilakukan oleh berbagai ahli:

1. Dimensi Kualitas Pelayanan:
 - a. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Indikator dapat mencakup kecepatan pelayanan, kemudahan dalam mendapatkan informasi, dan ketersediaan petugas layanan.
 - b. *Reliability* (Keandalan): Indikator dapat meliputi konsistensi pelayanan, akurasi informasi, dan kehandalan proses layanan.
 - c. *Empathy* (Empati): Indikator dapat meliputi kemampuan petugas untuk memahami dan merespons kebutuhan masyarakat, keadilan perlakuan, dan sikap ramah.



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

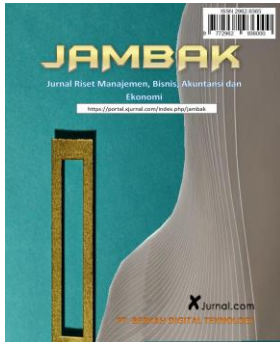
ISSN 2962-9365



- d. *Assurance* (Jaminan): Indikator dapat meliputi kompetensi petugas, kepercayaan dalam layanan yang diberikan, dan keamanan dalam berinteraksi dengan petugas.
2. Dimensi Ketersediaan dan Aksesibilitas:
 - a. Ketersediaan Layanan: Indikator dapat mencakup ketersediaan fasilitas, produk, atau layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
 - b. Aksesibilitas: Indikator dapat meliputi ketersediaan sarana transportasi, lokasi yang mudah dijangkau, dan biaya yang terjangkau.
3. Dimensi Keamanan:
 - a. Keamanan Fisik: Indikator dapat meliputi tingkat keamanan lingkungan fisik, perlindungan terhadap kejahatan, dan keamanan dalam menggunakan fasilitas atau layanan.
 - b. Keamanan Finansial: Indikator dapat meliputi biaya yang terjangkau, transparansi dalam pembayaran, dan perlindungan konsumen.
4. Dimensi Informasi dan Komunikasi:
 - a. Ketersediaan Informasi: Indikator dapat meliputi akses terhadap informasi yang diperlukan, kejelasan informasi, dan keberhasilan dalam memperoleh informasi yang diinginkan.
 - b. Komunikasi Efektif: Indikator dapat meliputi kejelasan komunikasi, keakuratan informasi, dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat.
5. Dimensi Partisipasi dan Keterlibatan:
 - a. Partisipasi Masyarakat: Indikator dapat meliputi tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, kesempatan untuk memberikan masukan, dan adanya mekanisme umpan balik.
 - b. Keterlibatan Masyarakat: Indikator dapat meliputi tingkat keterlibatan masyarakat dalam program atau kegiatan yang mempengaruhi kehidupan mereka.

C. METODE

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu karakter/karakteristik atau fungsi dari variable-variabel yang akan diteliti oleh peneliti baik itu variable bebas maupun variable terikat. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen atau pelanggan pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon dari total pengunjung yang datang selama periode 3 bulan yaitu Februari 2023 sampai Mei 2023 berjumlah 276 orang. Menurut (Suliyanto, 2018) dalam menentukan ukuran sampel penelitian, *Slovin* memasukan unsur kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi) ($e = 0,1$)²

$$n = \frac{276}{1+(276 \times (0,1)^2)} = 73,40 = 74 \dots\dots\dots (2)$$

Berdasarkan perhitungan dengan persamaan 1 sampel yang diambil sebesar 74 orang.

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey. Metode penelitian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat yang mempunyai keperluan pada Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini kuesioner langsung diberikan kepada Masyarakat yang datang dan berkaitan dengan Dinas Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon. Dalam observasi, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

Instrumen penelitian dilakukan Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Untuk reabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



dalam penggunaannya. Dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Proses pengujian asumsi klasik statistic dilakukan bersama-sama dengan uji regresi, sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi klasik statistic menggunakan meria kotak kerja yang sama dengan uji regresi SPSS. Uji asumsi klasik statistic pada penelitian ini berkaitan dengan output yang dihasilkan oleh analisis regresi. Uji normalitas, Uji multikolonieritas. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui Faktor yang Mempengaruhi Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat (dependen). Pada model ini regresi linear berganda ini akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat seberapa besarnya koefisien determinasi totalnya. Jika koefisien determinasi yang diperoleh mendekati 1 maka dapat dikatakan semakin kuat model antara independen terhadap variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila hasil t hitung $\geq t$ tabel, berarti variabel bebas cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen. Pengujian uji F ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya hubungan variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikatnya. Apabila uji f hitung $> f$ tabel berarti variabel cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Uji Validitas dengan kriteria pengujian jika r -hitung yang diperoleh *Corrected Item-Total Corelation* $> r$ -tabel maka pernyataan tersebut valid, sedangkan jika r -hitung $< r$ -tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Dengan menggunakan jumlah responden sebesar 74, maka nilai r -tabel dapat diperoleh melalui $df = n - k$. K merupakan variabel bebas. Jadi $df = 74 - 3 = 71$ dengan taraf signifikan 5%, maka tabel $r = 0.2303$.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Uji Validitas

Variabel	Kode Soal	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Mutu Layanan (X1)	ML1	,717**	0.2303	Valid
	ML2	,793**		Valid



Variabel	Kode Soal	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Prosedur Layanan (X2)	ML3	,770**	0,2303	Valid
	ML4	,870**		Valid
	ML5	,777**		Valid
	PP1	,655**		Valid
	PP2	,764**		Valid
Variabel fasilitas (X3)	PP3	,787**	0,2303	Valid
	PP4	,813**		Valid
	PP5	,680**		Valid
	F1	,693**		Valid
	F2	,743**		Valid
	F3	,862**		Valid
	F4	,804**		Valid
Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	F5	,639**	0,2303	Valid
	F6	,723**		Valid
	F7	,680**		Valid
	KM1	,849**		Valid
	KM2	,872**		Valid
	KM3	,890**		Valid
	KM4	,779**	0,2303	Valid
	KM5	,743**		Valid
	KM6	,893**		Valid

Sumber : Data primer diolah (SPSS 26), 2023

Tabel 1 menunjukkan nilai r-hitung pada variabel penelitian ini memiliki nilai diatas 0,2303, atau lebih besar dari r-tabel dan nilai signifikansi lebih < 0,05, sehingga dapat disimpulkan pernyataan dalam kuisioner penelitian ini adalah valid. Uji reliabilitas dengan



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>
<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>
 Vol. 3, No. 1, Jun 2024



kriteria konstruk atau variabel dapat dinyatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
	Cronbach's Alpha	N of Items
Mutu Layanan	0.845	5
Prosedur Layanan	0.791	5
Fasilitas	0.860	7
Kepuasan Masyarakat	0.914	6

Sumber : Data primer diolah (SPSS 26), 2023

Berdasarkan Tabel 2. maka tampak bahwa nilai *Cronbach Alpha* > 0,6, yaitu artinya semua pernyataan untuk variabel Penelitian adalah reliabel dan dapat digunakan dalam proses analisis data. Uji normalitas pada penelitian ini adalah dengan menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		125
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,51376806
Most Extreme Differences	Absolute	,111
	Positive	,087
	Negative	-,111
Test Statistic		,111
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c

- a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Dari hasil uji normalitas di atas dapat diketahui bahwa nilai *asympt.Sig (2-tailed)* sebesar 0,01 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dengan melihat nilai VIF (*Varian Infloating factor*) ≤ 10 dan nilai Tolerance > dari 0,10 maka artinya tidak terjadi multikolonearitas.



Tabel 4. Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,072	1,948		-,037	,971		
	Mutu_Layanan	,566	,128	,386	4,422	,000	,442	2,264
	Prosedur_Layanan	-,294	,176	-,185	-1,667	,098	,273	3,657
	Fasilitas	,658	,102	,625	6,471	,000	,361	2,768

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

Berdasarkan tabel 4. di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* pada variabel X1 sebesar 0,442 lebih besar dari 0,10, Variabel X2 sebesar 0,273 lebih besar dari 0,10 dan Variabel X3 sebesar 0,362 lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai VIF dari ketiga variabel X1, x2 dan X3 tersebut lebih kecil dari 10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian ini tidak terjadi multikolonieritas.

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan uji *Glejser* dan diperoleh hasil :

Tabel 5. Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,427	1,090		4,061	,000
	Mutu_Layanan	-,168	,072	-,263	-2,339	,021
	Prosedur_Layanan	-,495	,099	-,718	-5,025	,000
	Fasilitas	,372	,057	,814	6,546	,000

Interprestasi berdasarkan hasil output pada tabel diatas diketahui bahwa nilai Sig Mutu Layanan (X1) sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05, nilai Sig pada variabel Prosedur Layanan (X2) sebesar 0,000 lebih kecil 0,05 dan Sig pada variabel Fasilitas (X3) sebesar 0,000 lebih kecil 0,05 artinya pada ketiga variabel ini tidak terjadi atau bebas dari gejala heterokedastisitas dan variabel ini disebut homokedastisitas.



Tabel 6. Analisis Regresi

		Coefficients^a		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-,072	1,948		,971
	Mutu_Layanan	,566	,128	,386	,000
	Prosedur_Layanan	-,294	,176	-,185	,098
	Fasilitas	,658	,102	,625	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

Berdasarkan output di atas, maka model regresi tersebut dapat dibahas seperti di bawah ini. Model persamaan regresi linier berganda berdasarkan tabel diatas adalah

Persamaan Regresi :

$$Y = -0,72 + 0,566 X_1 - 0,294X_2 + 0,658X_3$$

Dengan penjelasan masing-masing variabel sebagai berikut :

Variabel Y = Kepuasan Masyarakat

Variabel X_1 = Mutu Layanan

Variabel X_2 = Prosedur Layanan

Variabel X_3 = Fasilitas

Sementara itu untuk mengetahui besar kontribusi Mutu Layanan, Prosedur Layanan dan fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat pada divisi pemakaman Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon dapat diketahui melalui besarnya nilai *R Square* yang diperoleh dari hasil penghitungan sebagai berikut:

Tabel 7. Koefisien determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,770 ^a	,592	,582	2,545

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Mutu_Layanan, Prosedur_Layanan



Berdasarkan tabel 7. di atas dengan nilai *R Square* menunjukkan angka 0,770 artinya bahwa variabel Mutu Layanan, Prosedur Layanan dan fasilitas mempunyai pengaruh sebesar 77% terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 23 % dipengaruhi faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembuktian Hipotesis

Tabel 8. Uji T Mutu Layanan

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,322	1,966		2,706	,008
	Mutu_Layana	,950	,101	,648	9,440	,000
	n					

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

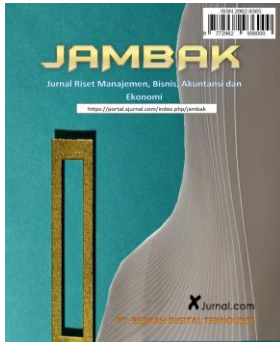
Dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel dengan rumus hipotesis sebagai berikut:

1) Hipotesis 1

H_0 = diduga tidak ada pengaruh Mutu Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.

H_a = diduga adanya pengaruh Mutu Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.

Nilai t_{hitung} Mutu Layanan (X1) sebesar $9,440 \geq t_{tabel} (1.99254)$ dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Mutu Layanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan berarti H_a diterima.



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



2) Hipotesis 2

Tabel 9. Uji T Prosedur Layanan

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	4,608	2,317		1,989
	Prosedur_Layana	,952	,115	,599	8,307
n					

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

H₀ = diduga tidak ada pengaruh Prosedur Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.

H_a = diduga adanya pengaruh Prosedur Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.

Nilai t_{hitung} Prosedur Layanan (X2) sebesar $8,307 \geq t_{tabel} (1.99254)$ dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Prosedur Layanan (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Dari hasil tersebut maka H₀ ditolak dan berarti H_a diterima.

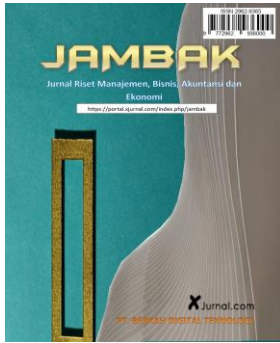
3) Hipotesis 3

Tabel 10. Uji T Fasilitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	2,008	1,878		1,069
	Fasilitas	,763	,065	,725	11,658

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

H₀ = diduga tidak ada pengaruh fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



$H_{a=}$ diduga adanya pengaruh fasilitas secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon.

Nilai t_{hitung} fasilitas (X3) sebesar $11,658 \geq t_{tabel}$ (1.99254) dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas (X3) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan berarti H_a diterima.

Uji F atau Uji Anova adalah uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebas secara bersama – sama terhadap variabel terikatnya.

Tabel 11. Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1138,072	3	379,357	58,582	,000 ^b
	Residual	783,560	121	6,476		
	Total	1921,632	124			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

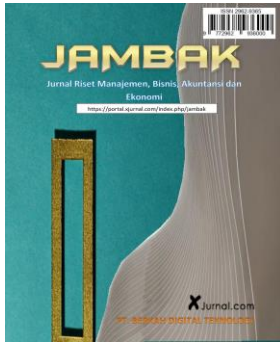
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Mutu_Layanan, Prosedur_Layanan

Dilihat dari hasil tabel 11. diatas maka dapat kita ketahui bahwa uji F ketiga variabel bebas sebesar 58,582 atau ada hubungan karena tingkat Sig sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 ($p < 0.05$) yang berarti variabel Mutu Layanan, Prosedur Layanan dan fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh faktor-faktor tertentu, yaitu mutu layanan, prosedur layanan, dan fasilitas, terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pemakaman dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon. Berikut adalah hasil pembahasan dari masing-masing variabel:

1. **Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu layanan dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



Permukiman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pemakaman ditunjukkan dengan Nilai t_{hitung} Mutu Layanan (X1) sebesar $9,440 \geq t_{tabel}$ (1.99254) dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$ dengan tingkat kebengaruhan 64,8% terhadap kepuasan masyarakat. Mutu layanan yang tinggi, yang mencakup keefektifan, efisiensi, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan pemakaman, dikaitkan dengan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih tinggi. Kualitas pelayanan yang baik memberikan dampak positif pada persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan pemakaman, sehingga meningkatkan kepuasan mereka. Temuan ini konsisten dengan teori expectancy disconfirmation yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen bergantung pada perbandingan antara harapan dan persepsi kinerja aktual suatu produk atau layanan (Sinha et al., 2020). Penelitian oleh Lukman et al. (2023) juga menyimpulkan bahwa mutu layanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan.

2. **Pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat:** Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa prosedur layanan yang jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan pemakaman dengan Nilai t_{hitung} Prosedur Layanan (X2) sebesar $8,307 \geq t_{tabel}$ (1.99254) dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$, sedangkan tingkat kebepengaruhan 59,9% terhadap kepuasan masyarakat. Proses yang transparan dan efisien dalam memberikan layanan pemakaman memberikan rasa nyaman bagi masyarakat dan mengurangi hambatan dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, prosedur layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemakaman. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sartini et al. (2016) yang menyatakan bahwa proses pelayanan yang jelas dan transparan dapat memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Ketersediaan informasi yang akurat dan kemudahan memperoleh layanan dapat memenuhi harapan pelanggan (Parasuraman et al., 1988).
3. **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Masyarakat:** Fasilitas yang memadai dan berkualitas juga mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan pemakaman ditunjukkan Nilai t_{hitung} fasilitas (X3) sebesar $11,658 \geq t_{tabel}$ (1.99254) dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$, dengan tingkat kebepengaruhan 72,5% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang diperlukan, seperti gedung pemakaman, sarana ibadah, dan tempat parkir, berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Fasilitas yang baik mencerminkan perhatian dan komitmen dari Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman terhadap pelayanan pemakaman yang berkualitas. Hasil ini konsisten dengan teori kepuasan yang menyatakan pentingnya aspek fisik dan bukti dalam memberikan kenyamanan kepada



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



PT. BERKAH DIGITAL TEKNOLOGI

ISSN 2962-9365



pelanggan (Grönroos, 2008). Calista (2022) juga menyimpulkan bahwa kualitas fasilitas berkontribusi positif pada kepuasan.

4. **Pengaruh Mutu Layanan, Prosedur Layanan, dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat:** penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketiga faktor yang diteliti, yaitu mutu layanan, prosedur layanan, dan fasilitas, memiliki pengaruh yang saling terkait dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan pemakaman dengan nilai *R Square* menunjukkan angka 0,770 artinya bahwa variabel Mutu Layanan, Prosedur Layanan dan fasilitas mempunyai pengaruh sebesar 77% terhadap Kepuasan Masyarakat. Pengaruh positif dan sinergis dari ketiga faktor tersebut membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan pemakaman Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Cirebon, diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Mutu Layanan, Prosedur Layanan, dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pemakaman. Ketiga faktor tersebut memiliki peran yang penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman. Mutu Layanan yang tinggi, yang mencakup keefektifan, efisiensi, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan pemakaman, berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Proses pelayanan yang transparan dan mudah diikuti serta ketersediaan fasilitas yang memadai juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Saran Peningkatan mutu layanan dengan mengoptimalkan kecepatan respons dan kompetensi pegawai (Calista, 2022). Optimalisasi prosedur layanan agar lebih transparan dan mudah diikuti masyarakat (Sartini et al., 2016). Penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai dan menunjang layanan (Grönroos, 2008). Pengembangan model penelitian dengan menambahkan variabel strategis seperti sosialisasi, promosi, dan partisipasi masyarakat

F. DAFTAR PUSTAKA

Alfalah, G., & Zayed, T. (2020). A review of sustainable facility management research.



JAMBAC

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



Sustainable Cities and Society, 55, 102073.

Bordoloi, S., Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2019). *Service management: Operations, strategy, information technology*, 9e. New York: McGraw-Hill Education.

Byrne, B., McDermott, O., & Noonan, J. (2021). Applying lean six sigma methodology to a pharmaceutical manufacturing facility: A case study. *Processes*, 9(3), 550.

Calista, A. (2022). Analisis Kualitas Layanan Akademik STIE Rahmadiyah Sekayu. *Adminika*, 8(1), 15–29.

Danuatmadja, M. A. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan PT. Pos Properti Indonesia Kota Bandung*. Program Studi Manajemen S1, Universitas Widyatama.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, 60(4), 7–18.

Grönroos, C. (2008). Service-dominant logic revisited: who creates value and who co-creates? *European Business Review*, 20(4), 298–314.

Helbin, T., & Van Looy, A. (2021). Is business process management (BPM) ready for ambidexterity? Conceptualization, implementation guidelines and research agenda. *Sustainability*, 13(4), 1906.

Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e168–e182.

Jensen, P. A., & van der Voordt, T. (2016). *Facilities management and corporate real estate management as value drivers: how to manage and measure adding value*. Taylor & Francis.

Kincaid, D. (1994). Integrated facility management. *Facilities*, 12(8), 20–23.

Lee, K., & Yu, C. (2018). Assessment of airport service quality: A complementary approach to measure perceived service quality based on Google reviews. *Journal of Air Transport Management*, 71, 28–44.



JAMBAK

Jurnal Riset Manajemen, Bisnis, Akuntansi dan Ekonomi

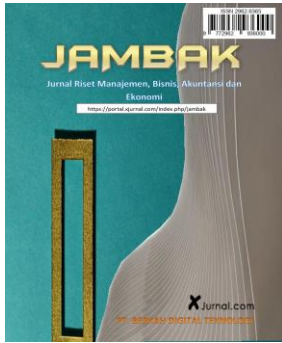
<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



- Lin, T.-C., & Fang, D. (2020). Using a service blueprint and the service catalogue concept to plan a smart governance system: the case study of the southern Taiwan science park. *International Journal of Electronic Governance*, 12(1), 26–39.
- Lukman, L., Nuzaibah, D. A., Nurkhalishah, F., Arisa, F. P., & Ilyas, F. A. A. M. (2023). Survey Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Layanan Front Office Staff PT. Mandala Multifinance, Tbk. Cabang Makassar Raya. *JOURNAL OF COMMUNITY DEDICATION*, 3(1), 14–26.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL – a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J. Retail.*, 64(1), 12–40.
- Permana, A., Purba, H. H., & Rizkiyah, N. D. (2021). A systematic literature review of Total Quality Management (TQM) implementation in the organization. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(1), 25–36.
- Sartini, U., Minarsih, M. M., & Wulan, H. S. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (Ktp-El) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Management*, 2(2).
- Sinha, S., Jawahar, I. M., Ghosh, P., & Mishra, A. (2020). Assessing employers' satisfaction with Indian engineering graduates using expectancy-disconfirmation theory. *International Journal of Manpower*, 41(4), 473–489.
- Sony, M., Naik, S., & Antony, J. (2020). Lean Six Sigma and social performance: A review and synthesis of current evidence. *Quality Management Journal*, 27(1), 21–36.
- Spreng, R. A., MacKenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15–32.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis & Disertasi*. Andi Publisher.
- Wirtz, J., & Zeithaml, V. (2018). Cost-effective service excellence. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46(1), 59–80. <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0560-7>
- Zhu, J., & Hou, H. (2021). Research on user experience evaluation of mobile applications in



JAMBAK

**Jurnal Riset Manajemen, Bisnis,
Akuntansi dan Ekonomi**

<https://portal.xjurnal.com/index.php/jambak>

<https://doi.org/10.58468/jambak.v3i1.101>

Vol. 3, No. 1, Jun 2024



government services. *IEEE Access*, 9, 52634–52641.