

**ANALISIS PROGRAM BANTUAN SOSIAL
(SURVEY PEMETAAN TINGKAT KEPUASAN
BANTUAN SOSIAL PADA DINAS SOSIAL KOTA
SURAKARTA)**

Yuli Hartono¹

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
yuli.hartono@usbypkp.ac.id

Abstract

The purpose of this research is to find out the satisfaction of the people of Surakarta in the service program of the Family Hope Program (PKH), Non-Cash Food Assistance (BPNT), Poor Families (GAKIN) and Pilgrimage in the Surakarta Social Service and as material in setting service policies the public in carrying out continuous improvement in order to improve the quality of the next service quality.

The method used in this research is descriptive analysis and verification analysis. Understanding the analysis of descriptive analysis according to Sugiyono (2005: 1) is: Research conducted to determine the value of the independent variable, either one variable or more (independent) without making comparisons or connecting between variables one with other variables. The data collection technique is using observation, interviews, and documentation and literature studies.

Based on the results of research through observation, interviews and questionnaires concluded that the Family Hope Program (PKH) service program, Non-Cash Food Assistance (BPNT) is Very Good, the GAKIN service program is Good and the Pilgrimage Program is Poor.

Keywords : Quality, Culture, Satisfaction Services

Abstrak

Tujuan penelitian pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kota Surakarta terhadap layanan Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), Keluarga Miskin (GAKIN) dan Ziarah di Dinas Sosial Surakarta dan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dan verifikasi analisis. Pengertian penelitian deskriptif analisis menurut Sugiyono (2005:1) adalah: Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur.

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi, wawancara dan kuesioner menyimpulkan bahwa program layanan Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) adalah Sangat Baik, Program layanan GAKIN adalah Baik dan Program Ziarah adalah Kurang Baik.

Kata Kunci : Layanan Kualitas, Budaya, Kepuasan



JEMPER (Jurnal Ekonomi
Manajemen Perbankan)
Volume 2
Nomor 2
Halaman 96 - 103
Bandung, Juli 2020

p-ISSN : 2655 - 2922
e-ISSN : 2656 - 632X

Tanggal Masuk :
13 Juni 2020
Tanggal Revisi :
23 Juni 2020
Tanggal Diterima :
1 Juli 2020

PENDAHULUAN

Organisasi publik harus mampu menyelenggarakan pemerintahan yang bersih dan melakukan transparansi anggaran dan melakukan kewajiban akuntabilitasnya terhadap Undang-undang dan terutama konstituennya baik dalam pengadaan alat, perlengkapan, biaya dan unsur manajemen terkait anggaran sehingga teratur dan berdaya guna dan berhasil guna, oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik dan profesional sehingga potensi dan bakat yang ada di dalam diri sumber daya manusia tersebut dapat digali dan dimanfaatkan secara maksimal dan dapat memberikan manfaat bagi lembaga artinya, semakin meluasnya ruang lingkup kualitas pelayanan yang dikelola oleh Dinas Sosial meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat wilayah dengan menunjukkan budaya yang cakap. Kualitas layanan dan budaya yang cakap merupakan kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi dan menjamin manfaat wilayah, juga kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Atmaja 2018: 50), pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik, Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Tjiptono 2014: 268), sedangkan menurut Rasyid dalam Lupiyoadi (2017: 212) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima atau perolehpunya peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa, yakni upaya meminimasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat, sedangkan menurut Rasyid dalam Subihaiani (2017: 212) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat layanan yang dipersepsikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, menurut (Utomo, 2016) mengatakan bahwa kinerja karyawan menunjukkan karyawan selalu mematuhi peraturan berkaitan dengan pekerjaan mereka, karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan tetap waktu dan dapat melakukan tugas prosedur dalam organisasi. (Utomo, Kurniawan Prambudi, 2020)

Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Selanjutnya Kotler (2012), kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. (Miranda, 2020).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah tidak menutup kemungkinan masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja aparatur pemerintah. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani dapat

memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Sebagai upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik maka Dinas Sosial Kota Surakarta melakukan pengukuran kepuasan masyarakat secara periodik sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Dinas Sosial Kota Surakarta menyadari dengan melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat dapat bermanfaat untuk:

- 1) Mengetahui tingkat kinerja pelayanan masing – masing unit;
- 2) Menilai unsur pelayanan yang perlu perbaikan;
- 3) Mendorong setiap unit kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanannya;
- 4) Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berperan aktif dengan menilai secara obyektif terhadap kinerja pelayanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Sosial Kota Surakarta mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik¹⁾ sebagaimana diinstruksikan dalam Surat Edaran Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Surakarta Nomor : 066.2 / 058 Tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019.

LITERATUR

Pengertian Kepuasan Pelanggan Philip Kotler (1997:36) menyatakan bahwa “Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Wilton (1988) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan sebelum pembelian dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaiannya. Menurut Engel (1990), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.(Zera N. Imawan & Bun Sucento, 2009).

Kepuasan pelanggan dijelaskan sebagai suatu nilai yang dihasilkan suatu produk atau jasa setelah dinikmati oleh pelanggan. Nilai ini dibentuk melalui dari tercapainya harapan (keinginan) konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Kepuasan pelanggan merupakan situasi kognitif dimana konsumen merasakan bahwa apa yang mereka korbankan sebanding dengan yang diterima (Howard & Sheth ; (Tjiptono & Gregorius, 2011).(Luh et al., 2020). Bantuan Sosial merupakan pengeluaran berupa uang, barang, atau jasa yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah kepada masyarakat guna melindungi masyarakat dari kemungkinan terjadinya risiko sosial, meningkatkan kemampuan ekonomi, serta kesejahteraan masyarakat. Pada kesejahteraan masyarakat, terdapat masalah yang masih belum terselesaikan sampai saat ini, yaitu kemiskinan. Kemiskinan merupakan masalah sosial yang masih belum terselesaikan di negara-negara berkembang termasuk diantaranya adalah Indonesia. Kemiskinan telah hadir dalam realitas kehidupan manusia dengan bentuk dan kondisi yang sangat memprihatinkan, karena kemiskinan memang tidak bisa dihilangkan begitu saja. Permasalahan kemiskinan juga merupakan fenomena sosial kemasyarakatan yang tidak hanya terjadi di Indonesia secara umum, melainkan di berbagai daerah Provinsi, Kabupaten, hingga pada tingkat Desa.(Ardiansyah et al., 2018).

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif “Metode penelitian kualitatif, merupakan Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2009 :11). (Luthfi, 2019).

Dengan menggunakan teknik pengumpulan data digunakan oleh peneliti dalam kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Dokumentasi

Responden dipilih secara acak pada jam pelayanan berdasar teknik penarikan sample yang telah ditetapkan berdasar data dukung pelayanan sebagai dasar populasi, maka diperoleh target jumlah responden sebagai berikut :

- 1) Program Keluarga Harapan (PKH) dengan Populasi 2.500 maka ditetapkan target responden sebanyak 333. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017).
- 2) Bantuan Pangan Non Tunai (BNPT), dengan alasan bahwa penerima layanan BPNT adalah sebagian dari penerima PKH maka data dapat terwakili oleh sample PKH, akan tetapi akan dievaluasi penerima layanan BPNT saja yang terjaring saat sampling.
- 3) Keluarga Miskin (GAKIN), dengan alasan bahwa penerima layanan PKH juga menerima layanan GAKIN maka data dapat terwakili oleh sample PKH, akan tetapi akan dievaluasi penerima layanan GAKIN saja yang terjaring saat sampling.
- 4) ZIARAH, dengan melihat data layanan pada buku tamu Taman Makam Pahlawan terlihat bahwa konsentrasi pelayanan pada bulan Agustus dan November sehingga target disesuaikan dengan jumlah izin ziarah pada bulan periode survei.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017)

Data hasil survey yang terkumpul diolah dengan menginput ke dalam software aplikasi Microsoft Excel yang telah diprogram dengan formula perhitungan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata

tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka Bobot nilai rata-rata tertimbang diperoleh :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, 2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Sosial Kota Surakarta adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya, maka perlu disajikan laporan hasil survei per unit pelayanan yang disurvei dan indeks per unsur pelayanan untuk dapat ditindaklanjuti.

Tabel 2
Hasil SKM per Unit Pelayanan

Unit Pelayanan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
PKH	91,16	A	Sangat Baik
BPNT	88,43	A	Sangat Baik
GAKIN	83,89	B	Baik
ZIARAH	72,78	C	Kurang Baik

Dengan indeks per unsur pada masing – masing pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3
Indeks per Unsur Pelayanan PKH

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	89,13	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,47	B
U3	Waktu Penyelesaian	85,17	B
U4	Biaya / Tarif	99,81	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	88,62	A
U6	Kompetensi Pelaksana	90,35	A
U7	Perilaku Pelaksana	90,35	A
U8	Sarana & Prasarana	90,47	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	99,10	A

Tabel 4
Indeks per Unsur Pelayanan BPNT

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	83,33	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,50	B
U3	Waktu Penyelesaian	83,33	B
U4	Biaya / Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	87,50	B
U6	Kompetensi Pelaksana	83,33	B
U7	Perilaku Pelaksana	87,50	B
U8	Sarana & Prasarana	83,33	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100,00	A

Tabel 5
Indeks per Unsur Pelayanan GAKIN

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	81,67	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	78,33	B
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
U4	Biaya / Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,00	B
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	86,67	B
U8	Sarana & Prasarana	78,33	B
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	95,00	A

Tabel 6
Indeks per Unsur Pelayanan ZIARAH

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	85,00	B
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	B
U3	Waktu Penyelesaian	60,00	D
U4	Biaya / Tarif	85,00	B
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	60,00	D
U6	Kompetensi Pelaksana	80,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	75,00	C
U8	Sarana & Prasarana	55,00	D
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	75,00	C

SIMPULAN

1. Analisa Pelayanan PKH

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif, hal ini adalah kekuatan layanan pemerintahan yang gratis sehingga perlu dijaga dan perlu dipastikan kembali karena unsur ini seharusnya dapat dicapai 100% dengan memastikan masyarakat paham, misalnya dengan memasang tulisan GRATIS yang mudah terlihat oleh masyarakat yang menerima layanan.

Unsur dengan nilai terendah terletak pada waktu penyelesaian, dalam hal ini nilai sudah baik, akan tetapi terendah dibanding unsur yang lain. Jika dikorelasikan dengan saran yang masuk terkait waktu maka hal ini tersirat ketika terjadi layanan pendampingan dimana kegiatan tidak dimulai tepat waktu, seperti menunggu peserta yang lain. Oleh karena itu perlu koordinasi yang baik dan selalu menggugah disiplin peserta.

2. Analisa Pelayanan BPNT

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/ tarif hal ini perlu dipelihara terus dengan memastikan tidak adanya pungli.

Unsur Penanganan Pengaduan juga mendapat nilai tinggi hal ini jika dikorelasikan dengan komentar positif yang masuk terkait dengan bimbingan dan arahan petugas dilapangan yang mendapatkan empati

Unsur dengan nilai terendah tersebar pada beberapa unsur namun dengan nilai yang sudah baik.

3. Analisa Pelayanan GAKIN

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/ tarif hal ini perlu dipelihara terus dengan memastikan tidak adanya pungli.

Unsur dengan nilai terendah terletak pada waktu penyelesaian. Jika dikorelasikan dengan keluhan yang masuk terkait waktu maka hal ini tersirat adanya penerima layanan yang merasa tidak segera terselesaikan keluhannya. Dalam kasus ini keluhan berkaitan dengan Organisasi Perangkat Daerah lain dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk itu perlu kebijakan dan pimpinan tertinggi untuk menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan Organisasi Perangkat Daerah lain.

Disarankan untuk mengidentifikasi seluruh stakeholder dan memahami persyaratannya untuk memastikan layanan tidak terkendala karena kurangnya koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah lain

4. Analisa Pelayanan Ziarah

Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/ tarif hal ini perlu dipelihara terus dengan memastikan tidak adanya pungli. Unsur dengan nilai tertinggi juga terdapat pada unsur persyaratan, terkait hal ini jika dikorelasikan dengan wawancara responden bahwasanya masyarakat merasa dimudahkan untuk dapat mengakses lokasi baik untuk keperluan ziarah, upacara maupun wisata atau berfoto.

Unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur sarana dan prasarana, hal ini tergambar pada beberapa keluhan yang masuk antara lain ketidaktersediaan toilet yang cukup dan lampu penerangan akses masuk yang tidak baik sehingga hal tersebut layak untuk dijadikan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, D., Suharso, W., & Marthasari, G. I. (2018). Analisis Penerima Bantuan Sosial menggunakan Bayesian Belief Network. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 2(2), 506–513. <https://doi.org/10.29207/resti.v2i2.447>
- Luh, N., Puspa, A., & Warmadewa, U. (2020). *Analisa Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan*. 19, 24–29.
- Luthfi, M. (2019). *Efektivitas Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga*. 81–89.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara RI, P. M. (2017). *Permenpam No, 14 Tahun 2017*. <https://doi.org/10.1161/01.STR.32.1.139>
- Miranda, R. (2020). *Citra Merek Terhadap Niat Beli Ulang Jasa Transportasi Po Simpati Star Di Kota Banda Aceh*. 5(2), 310–321.
- Utomo, Kurniawan Prambudi, S. (2020). *Pengaruh layanan kualitas dan budaya kerja terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan bekasi utara*. 6(Mei), 55–66.
- Zera, N. Imawan, B. S. (2009). Analisa Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Jasa Pada Pemegang Kartu Kredit Everyday Bank Mandiri Di Jakarta. *Journal of Business Strategy and Execution*, 1(2), 387–400.