

KUALITAS PELAYANAN APARATUR DESA SAAT SITUASI PANDEMI COVID-19 TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENYALURAN BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA DARI KEMENTERIAN DESA

Gian Fitralisma ¹⁾ *, Yenny Ernitawati ²⁾

¹⁾ Program Studi Manajemen, Universitas Muhadi Setiabudi. Jalan Diponegoro No. KM2. RW11 Kec. Wanasari, Kabupaten Brebes, Sumatera Jawa Tengah, 52221, Indonesia.

²⁾ Program Studi Akuntansi, Universitas Muhadi Setiabudi. Jalan Diponegoro No. KM2. RW11 Kec. Wanasari, Kabupaten Brebes, Sumatera Jawa Tengah, 52221, Indonesia.
E-mail: ¹⁾gianfitralisma@umus.com, ²⁾yennyernitawati@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*realibility*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan masyarakat dalam penyaluran program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLTDD) yang berasal dari Kementerian Desa. Penelitian ini dilakukan pada Desa Cikakak Kecamatan Banjarharjo Kabupaten Brebes dengan populasi dalam penelitian ini sejumlah 247 orang penerima Bantuan Langsung Tunai Dana Desa dan sampel yang digunakan sejumlah 153 orang berdasarkan rumus slovin. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang bersumber dari data primer seperti wawancara dan penyebaran angket serta data sekunder hasil olah data secara statistik menggunakan SPSS. Penelitian ini menggunakan uji instrumen validitas dan reliabilitas dengan teknik analisis uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan secara parsial *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang sangat dominan terhadap kepuasan masyarakat sedangkan hubungan secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*realibility*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat

Abstract

This study aims to determine the relationship between service quality which consists of results reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness with community satisfaction in the Village Fund Direct Assistance program (BLTD) from the Ministry of Villages. This research was conducted in Cikakak Village, Banjarharjo District, Brebes Regency with a population in this study of 247 recipients of direct Village Fund Cash assistance and the sample used was 153 people based on the slovin formula. The method used in this research uses quantitative quantitative analysis sourced from primary data such as interviews and questionnaires as well as statistical data processing results using SPSS. This study uses the instrument test of validity and reliability with classical assumption test analysis techniques and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the partial relationship between responsiveness and assurance has a very dominant influence on community satisfaction while the simultaneous relationship with service quality consists of assurance, tangible, empathy, and responsiveness together have a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: service quality, community satisfaction

PENDAHULUAN

Covid 19 merupakan salah satu bencana internasional yang melanda sebagian negara dalam beberapa benua yang ada di dunia. Menurut data dari *Wordlometers* total kasus infeksi virus corona diseluruh dunia per-tanggal 06 Oktober 2020 mencapai 35.701.674. Jumlah tersebut meliputi 1.045.953 orang meninggal dunia dan 26.870.533 orang dinyatakan sembuh(Kompas.com, 2020). Di Indonesia sendiri per-tanggal 06 Oktober 2020 menurut data SATGAS penanganan covid 19 tercatat 311.176 yang positif covid 19, 236.437 sembuh dan 11.374 meninggal (Satgas Penanganan Covid 19, 2020). Data tersebut menggambarkan bahwa covid 19 ini merupakan virus yang berbahaya dan dapat sangat mudah menular sehingga perlu penanganan khusus dalam mengantisipasi penyebarannya. Selain menyebabkan kematian virus tersebut memiliki dampak secara tidak langsung terhadap kehidupan sosial dan ekonomi khususnya di Indonesia(Alifa, 2020). Hal tersebut terlihat dari lesunya sektor ekonomi akibat pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di sejumlah daerah guna mengurangi penyebaran virus covid 19. Kondisi tersebut menimbulkan berkurangnya daya beli masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kehidupan sehari-hari terutama masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah. Pemerintah selaku pemegang otoritas tertinggi membuat berbagai kebijakan melalui berbagai Kementerian guna membantu masyarakat yang terkena dampak secara langsung, salah satunya program Bantuan Langsung Tunai Dana Desa (BLTDD) yang dibuat oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi. Bantuan tersebut telah disalurkan pada tahap pertama

periode (April-Juni) berupa uang tunai sejumlah Rp. 600.000/bulan/KPM (Keluarga Penerima Manfaat)(Media Indonesia, 2020).

Salah satu desa yaitu Desa Cikakak merupakan desa yang telah menerima BLTDD, berada di Kabupaten Brebes tepatnya di Kecamatan Banjarharjo dengan jumlah KPM sebanyak 247. Penyaluran BLTDD tersebut dilaksanakan di aula Desa Cikakak dengan melibatkan perangkat desa. Dalam penyaluran dana bantuan tersebut tentunya pemerintah desa harus memperhatikan faktor kesehatan sesuai dengan protokol kesehatan yang dibuat oleh pemerintah yaitu 3 M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak) tanpa mengurangi kualitas pelayanan (Kemenkes, n.d.). Kualitas pelayanan sangat penting untuk menjamin kepuasan masyarakat dalam penyaluran dana BLTDD agar tepat sasaran. Secara teknis ditemukan bahwa ada beberapa permasalahan terkait teknis penyaluran dana bantuan pada beberapa daerah yang tidak tepat sasaran dan tidak mengikuti prosedur protokol kesehatan dalam penyaluran dana tersebut (SuaraJogja.id, 2020). Kasus tersebut menarik penulis untuk meneliti dan menganalisis kualitas pelayanan di Desa Cikakak dalam penyaluran dana bantuan tersebut. Hal tersebut juga diperkuat dengan adanya penelitian sebelumnya bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *emphaty*, *reliability* dan *responsiveness* secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Mohd Farid Tiza, 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan perbaikan dan evaluasi serta masukan terkait kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa selama masa pandemi covid 19 agar tidak mengurangi kualitas pelayanan aparatur desa terutama pada saat penyaluran bantuan berupa dana dari

Kementerian Desa. Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan tolak ukur bagi desa yang ada di sekitarnya agar dapat menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan aparatur desa

LANDASAN TEORI

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek terpenting bagi setiap organisasi agar organisasi tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa faktor dapat memengaruhi untuk menciptakan sumber daya manusia yang unggul dalam organisasi tersebut seperti kemampuan individu, kemampuan kerja sama dalam kelompok serta sistem yang ada pada organisasi tersebut. Kualitas sumber daya manusia yang unggul tentunya berdampak pada kinerja sebuah organisasi (Ketut Sudarma, 2012). Peran utama organisasi pemerintahan khususnya pemerintahan desa adalah jasa pelayanan. Pelayanan merupakan wujud dari kinerja sebuah institusi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam merespon keinginan masyarakat agar pelayanan yang diberikan bisa nyaman, aman, ramah, singkat, cepat dan transparan. Kualitas pelayanan yang baik adalah wujud dari komitmen yang dimiliki oleh karyawan terhadap sebuah organisasi atau perusahaan.

Organisasi yang baik di seluruh dunia menyadari bahwa salah satu cara untuk memuaskan para pelanggan adalah melalui kepuasan karyawan. Pelayanan terbaik dapat terwujud apabila institusi atau perusahaan mampu menjaga dan meningkatkan kualitas mutu pelayanan yang diberikannya (Hidayat, 2016). Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan terhadap layanan yang diterimanya (J. Joseph Cronin, 1992). Ada 5 (lima) dimensi dalam kualitas pelayanan

yaitu keandalan (*realibility*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*) dan daya tanggap (*responsiveness*) (Apriyani & Sunarti, 2017).

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan. Jaminan adalah kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya (*trust*) serta keyakinan dibenak konsumen atas produk dan jasa yang diberikan. Bukti fisik adalah penampilan fisik fasilitas layanan, perlengkapan/peralatan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan. Empati berarti perusahaan memahami masalah yang dialami para pelanggannya dan memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan. Daya tanggap berarti kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Berdasarkan perspektif TQM (*Total Quality Management*) bahwa kualitas bukan dilihat hanya dari segi hasil saja melainkan proses, lingkungan dan sumber daya manusia. Kualitas pelayanan yang benar harus diawali dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri oleh kepuasan pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Pada penelitian lain disebutkan bahwa kepuasan adalah hasil evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan atas produk atau layanan yang diterima dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Fatma Demirci Orel, 2013). Jadi, di dalam kepuasan ada dua unsur besar yang dibandingkan, yaitu kinerja atau hasil suatu (Fitriani, 2018).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas dan senang karena menggunakan suatu produk atau jasa. Rasa

puas yang dialami oleh pelanggan tentunya akan membuat citra yang baik di benak pelanggan tentang produk atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh sistem pengiriman produk, performa produk atau jasa, citra perusahaan, citra produk / merek, nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima pelanggan, prestasi karyawan, keunggulan dan kelemahan pesaing (Putriandari, 2012). Menurut literatur, kualitas layanan dapat dilihat dari perspektif perusahaan dan pelanggan (Kolanović, 2011). Dari perspektif perusahaan, mereka bersedia memberikan layanan hingga tingkat kualitas tertentu asalkan konsumen bersedia dan mampu membayar harga yang terkait. Oleh karena itu, semakin tinggi kemauan dan kemampuan pelanggan untuk membayar harga yang lebih tinggi, semakin baik kualitas yang diberikan oleh perusahaan jasa, semua hal lain dianggap sama. Dari perspektif pelanggan, bagaimanapun, kualitas layanan dilihat sebagai penilaian konsumen tentang kinerja layanan yang diberikan oleh perusahaan. Di sini, kualitas layanan diukur dengan menggunakan atribut tertentu (misalnya, apakah fasilitas mutakhir dan sesuai dengan layanan yang diberikan atau seberapa peduli, penyedia layanan yang mendukung dan dapat diandalkan) yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka kualitas layanan akan dinilai tinggi dan jika sebaliknya, dinilai rendah.

METODE

Penelitian ini dilakukan selama 7 bulan dari Januari – Juli 2021 menggunakan deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang didalamnya terdapat data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka serta hasil observasi dan

wawancara dengan kepala desa serta melakukan penyebaran angket kuesioner kepada penerima bantuan langsung dana desa dengan tahapan dalam Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara survei ke lokasi Desa Cikakak kecamatan Banjarharjo kabupaten Brebes dengan total populasi 247 penerima dana bantuan sosial. Berdasarkan rumus *slovin* maka sampel yang diambil dari populasi pada penelitian ini adalah 153.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Demografi

Penelitian ini dilaksanakan pada Desa Cikakak Kecamatan Banjarharjo Kabupaten Brebes dengan demografi responden sebagai berikut:

Tabel 1. Demografi Responden

Demografis	Jumlah	Persentase
Gender		
Laki-laki	80	52%
Perempuan	73	48%
Umur		
24-30 tahun	30	19%
31-36 tahun	60	39%
>36 tahun	63	42%
Pekerjaan		
Petani	80	52%
Wiraswasta	23	15%
Buruh	50	33%
Serabutan		

2. Pengolahan Data

2.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur valid atau

tidaknya butir pernyataan yang dibuat dalam kuesioner pada penelitian ini agar memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat. Pengukuran valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam penelitian apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka kesimpulan yang dihasilkan pada setiap butir pernyataan penelitian ini adalah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Indikator	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
X ₁	0.6131	0.1577	Valid
X ₂	0.6228	0.1577	Valid
X ₃	0.6176	0.1577	Valid
X ₄	0.5565	0.1577	Valid
X ₅	0.5378	0.1577	Valid
Y	0.6642	0.1577	Valid

2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui bahwa hasil instrumen (butir pernyataan) yang digunakan dalam kuisoner pada penelitian ini menghasilkan informasi yang dapat dipercaya dan konsisten dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggunakan uji *Alfa Cronbach* karena memiliki instrumen jawaban benar lebih dari satu.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_i = Koefisien reliabilitas Alfa Cronbach

k = Jumlah item soal

$\sum S_i^2$ = Jumlah varian skor tiap item

S_t^2 = Varians total

$$r_i = \frac{6}{(6-1)} \left\{ 1 - \frac{4,725}{10,125} \right\}$$

$r_i = 0,636$

Jadi koefisien reliabilitas dalam penelitian ini $0.63 > 0.60$ maka penelitian ini dikatakan cukup andal sesuai dengan tabel yang ada dibawah ini.

Tabel 3. Nilai Alfa Cronbach

Nilai Alfa Cronbach	Tingkat Keandalan
0 - 0.2	Kurang andal
> 0.20 - 0.40	Agak andal
> 0.40 - 0.60	Cukup andal
> 0.60 - 0.80	Andal
> 0.80 - 1.00	Sangat Andil

3. Analisis Data

3.1 Uji Asumsi Klasik

3.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode one sample *Kolmogorov Smirnov Test* karena jumlah sampel yang diuji < 200 . Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

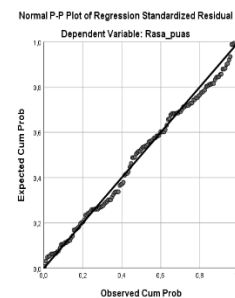
		Unstandardized Residual
N		153
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,57383087
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,056
	Negative	-,037
Test Statistic		,056
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.



Gambar 2. Uji Normalitas

Dalam uji normalitas apabila data menunjukkan hasil signifikan ($p < 0,05$), maka data kita tidak normal. Namun jika tes menunjukkan hasil yang tidak signifikan ($p > 0,05$), maka tidak ada perbedaan antara data kita dengan data normal idealnya, dengan kata lain data kita normal. Dengan kata lain sampel data dalam penelitian ini ($0,200 > 0,005$), maka distribusi data dinyatakan normal.

3.1.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki korelasi antar variabel independent atau variable

bebas. Hipotesis dalam uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

H_0 : $VIF < 10$ artinya tidak terdapat Multikolinearitas.

H_a : $VIF > 10$ artinya terdapat Multikolinearitas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

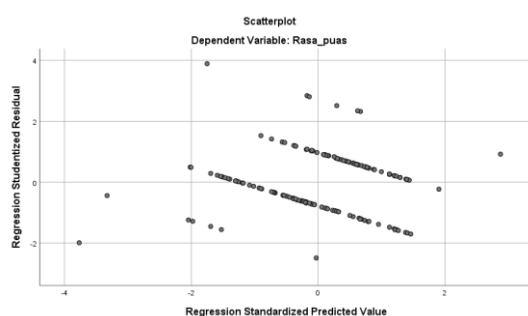
Variabel	Tol	VIF	Kesimpulan
Tangibles	0,877	1,140	Tidak Terjadi
Reliability	0,866	1,155	Tidak Terjadi
Responsiveness	0,861	1,162	Tidak Terjadi
Assurance	0,891	1,122	Tidak Terjadi
Empathy	0,878	1,138	Tidak Terjadi

Berdasarkan Tabel 5 tersebut, nilai $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas pada masing-masing variabel.

3.1.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi tidak nyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot

Berdasarkan Gambar 3 maka dapat dilihat bahwa sebaran titik *variance* menyebar secara tidak merata hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ditemukannya gejala heteroskedastisitas Dengan kata lain proses pengolahan dan analisis data ini dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya.

3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

3.2.1 Uji T

Setelah sebelumnya peneliti telah melakukan uji asumsi klasik maka untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y). Hipotesis dalam analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

H_1 : Apabila nilai $Sig < 0,05$ maka terdapat pengaruh antar variabel.

H_2 : Apabila nilai $Sig > 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antar variabel.

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Tangibles	0,020	Tidak Terdapat pengaruh
Reliability	0,246	Tidak terdapat pengaruh
Responsiveness	0,001	Terdapat pengaruh
Assurance	0,002	Terdapat Pengaruh
Empathy	0,105	Tidak terdapat pengaruh

Berdasarkan Tabel 6, maka dapat disimpulkan bahwa hanya variabel *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,001 dan *assurance* (jaminan) sebesar 0,002 yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

3.2.2 Uji F

Setelah sebelumnya dilakukan uji parsial yaitu metode untuk menemukan hubungan atau pengaruh secara individu masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian selanjutnya uji simultan yaitu metode untuk menemukan hubungan variabel bebas secara

bersamaan terhadap variabel terikat dengan menggunakan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Apabila nilai Sig < 0,05 maka terdapat pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat

H2 : Apabila nilai Sig > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19,727	5	3,945	11,588	,000 ^b
Residual	50,051	147	,340		
Total	69,778	152			

a. Dependent Variable: Rasa_puas

b. Predictors: (Constant), Empathy, Tangibles, Assurance, Reliability, Responsiveness

Berdasarkan Tabel 7, nilai Sig < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*realibility*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa adanya secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan terutama dalam *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 0,001 dan *assurance* (jaminan) sebesar 0,002 terhadap kepuasan masyarakat sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam hal pelayanan terutama dalam daya tanggap serta jaminan dan secara parsial nilai dari Sig < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan (*realibility*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap

(*responsiveness*) secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat.

Saran

Pemerintah Desa harus melakukan evaluasi berkala terkait kualitas pelayanan karena pada situasi pandemi saat pelayanan prima sangat dibutuhkan terutama untuk menjembatani program bantuan yang telah dibuat oleh pemerintah pusat maupun daerah. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan menyempurnakan hasil penelitian ini dengan menambahkan variabel lainnya sehingga dapat diketahui secara mendalam permasalahan yang dialami oleh desa tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alifa, S. (2020). *Menganalisa Masalah Sosial Ekonomi Masyarakat Terdampak Covid-19*. Puspensos. <http://puspensos.kemsos.go.id/menganalisa-masalah-sosial-ekonomi-masyarakat-terdampak-covid-19>
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2124>
- Fatma Demirci Orel, A. K. (2013). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, And Market, loyalty: Empirical evidence from an emerging. *Journal of Retailing and Consumer Services*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.07.002>
- Fitriani, N. (2018). Peran Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Word Of Mouth Mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18. <https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/1258/804>
- Hidayat, M. (2016). Analisis Komitmen (Affective, Continuance dan Normative) Terhadap Kualitas Pelayanan Pengesahan STNK Kendaraan Bermotor (Studi Empiris

- pada Kantor Bersama Samsat di Propinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 12. <http://203.189.120.189/ejournal/index.php/man/article/view/17985>
- J. Joseph Cronin, J. & S. A. T. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56, 56–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Kemenkes. (n.d.). *Kampanye Nasional Disiplin Pakai Masker*. Retrieved October 15, 2020, from <https://www.kemkes.go.id/article/view/20083000003/kampanye-nasional-disiplin-pakai-masker.html>
- Ketut Sudarma. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja Dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3. <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm/article/download/2462/2515>
- Kolanović, C. D. and A. J. (2011). Customer-based port service quality model. *Scopus*, 23(6), 495–502. https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84857556915&origin=inward&txGid=4ac0b8f14600e7fcb13f6361747170bc&featureToggles=FEATURE_NEW_METRICS_SECTION:1#
- Kompas.com. (2020, October 6). *Update Corona di Dunia 6 Oktober: 35,7 Juta Infeksi*. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/10/06/112228165/update-corona-di-dunia-6-oktober-357-juta-infeksi-donald-trump-keluar-dari?page=all>
- Media Indonesia. (2020, October 6). Sebanyak 7 Juta Keluarga Terima BLT Dana Desa. *MediaIndonesia.Com*. <https://mediaindonesia.com/read/detail/346651-sebanyak-7-juta-keluarga-terima-blt-dana-desa>
- Mohd Farid Tiza, F. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan JNE Cabang Padang*. <https://osf.io/preprints/inarxiv/hx87m/>
- Putriandari, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy Di Semarang. *Jurnal Bisnis Strategi*. http://eprints.undip.ac.id/35297/1/Skripsi_11.pdf
- Satgas Penanganan Covid 19. (2020). *Data sebaran covid 19 di Indonesia*. <https://covid19.go.id/>
- SuaraJogja.id. (2020, May 9). *Tanpa Pengawasan Dinkes, Pembagian BLT di Wates Abaikan Protokol Kesehatan*. <https://jogja.suara.com/read/2020/05/09/131000/tanpa-pengawasan-dinkes-pembagian-blt-di-wates-abaikan-protokol-kesehatan?page=all>