

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (BLUD SPAM) DI WATUNGGONG KECAMATAN CONGKAR KABUPATEN MANGGARAI TIMUR

Elias Darmayanto , Suprayoga

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra
eliasdarmayanto@gmail.com , suprayoga@uwp.ac.id

ABSTRAK

Elias Darmayanto. 20031006. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur. Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup termasuk manusia yang tidak dapat terpisahkan yaitu air. Banyaknya pengaduan keluhan yang diberikan pelanggan terkait dengan pelayanan yang diberikan BLUD SPAM Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur menjadikan permasalahan untuk dilakukan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan BLUD SPAM Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur, untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada BLUD SPAM Kecamatan Congkar, dan untuk mengetahui apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan dimasa yang akan datang untuk BLUD SPAM Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan BLUD SPAM sangat baik dari seluruh penilaian yang diberikan oleh pelanggan dari setiap atribut yang diberikan. Pelanggan merasa belum puas dengan kinerja yang diberikan BLUD SPAM Kecamatan Congkar Kabupaten akan tetapi hasil kinerja menunjukkan nilai yang lebih rendah dari nilai harapan, dengan jumlah nilai rata-rata kinerja 3,03 dan jumlah nilai rata-rata harapan 3,37 dan hasil rata-rata penilaian tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan secara menyeluruh sebesar 89,94% yang menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja pelayanan BLUD SPAM Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur, serta hasil dari analisis Importance Performance Analysis dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan bahwa pada kuadran A sudah mempunyai nilai baik pada setiap atributnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Importance Performance Analysis (IPA)

ABSTRACT

Elias Darmayanto. 20031006. Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at the Regional Public Service Agency for Drinking Water Supply Systems in Watunggong, Congkar District, East Manggarai Regency. One of the basic daily needs of living creatures, including humans, is water. Without water, humans will experience difficulties in sustaining their lives, therefore its use and management is regulated by the government in such a way that it can be utilized effectively and efficiently. The large number of complaints given by customers regarding the services provided by BLUD SPAM, Congkar District, East Manggarai

created a problem for research. This research aims to analyze the quality of service provided by BLUD SPAM Congkar District, East Manggarai Regency, to determine customer satisfaction at BLUD SPAM Congkar District, and to find out whether the analysis of service quality on customer satisfaction can be used as a reference in the future for BLUD SPAM Congkar District East Manggarai Regency. The research results show that the quality of service provided by BLUD SPAM is very good from all the assessments given by customers for each attribute given. Customers are not satisfied with the performance provided by BLUD SPAM, Congkar District, Regency, but the performance results show a value that is lower than the expected value, with an average performance value of 3.03 and an average expected value of 3.37 and the average results The overall assessment of the level of conformity between performance and expectations is 89.94%, which shows that customers are not satisfied with the service performance of BLUD SPAM, Congkar District, East Manggarai Regency, and the results of the Importance Performance Analysis analysis using Cartesian diagrams show that in Quadrant A already has good values for each attribute.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA).

Pendahuluan

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup termasuk manusia yang tidak dapat terpisahkan yaitu air. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hidup orang banyak, maka pengelolannya diatur oleh pemerintah. Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik. Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif, serta diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih, melayani semua kelompok pelanggan dengan harga yang terjangkau.

Pada kenyataannya hal ini memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan disisi lain besarnya permintaan air terus bertambah. Sampai saat ini PDAM menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan jasa publik dibidang pengadaan air bersih. Menurut Gronross dikutip dalam Sriwaningsi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi pada laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pelanggan.

Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry dalam Mei Indrawati kepuasan adalah suatu kontinum dari titik tingkat kepuasan yang sangat tinggi sampai ke titik ketidakpuasan yang mendalam. Selama kinerja dirasakan masuk ke dalam zona toleransi, yaitu di atas tingkat layanan yang memadai maka para pelanggan akan merasa cukup puas. Jika kinerja dirasakan mendekati atau melebihi tingkat layanan yang diinginkan maka para pelanggan akan merasa sangat puas. Sistem Penyediaan Air Minum di kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur dari para pelanggannya terhadap kualitas yang diberikan.

Dari latar belakang diatas dan juga berdasarkan program pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggannya, maka penulis tertarik untuk meneliti «Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Berikut adalah karakteristik jasa menurut Zithaml dalam Jasfar

Zeithaml yang dikutip oleh Jasfar menyatakan bahwa jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, dirasa diraba, dicium ataupun didengar sebelum dibeli, sehingga untuk

mengurangi ketidakpastian, para pelanggan memperhatikan tanda- tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu, persepsikualitas produk dan layanan, dan harga. » Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan. Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau terhadap ekspektasi atau yang mereka harapkan.

Hasil penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan air bersih berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat PDAM dikecamatan Tirta Bening dalam Namun demikian, Kabupaten Patipenelitian ini kepuasan dalam mengatasi yaitu studi pelanggan terkait kendala kasus dalam keandalan masih bersih. Kurangnya adalah data sumber air, primer dan b. Perpipaan yang sudah tua, Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya atau kemungkinan juga salah berdasarkan data yang telah diperoleh dalam penelitian. Hipotesis tersebut akan diterima jika sesuai dengan fakta-fakta yang ada, dan akan ditolak jika terbukti tidak benar. Objek penelitian adalah variabel yang terdapat dalam tema penelitian. Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis dalam penelitian. Kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, FGD, wawancara atau berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti serta penyebaran kuesioner

diberikan secara langsung kepada pelanggan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Data Primer Merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya jawab serta berkomunikasi secara langsung dengan narasumber atau responden, dan peneliti sebagai pewawancara. Yang digunakan dalam pengukuran ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengetahui atau menganalisis mutu pelayanan pada perusahaan dengan cara melihat tingkat kesesuaian antara mutu pelayanan yang diberikan perusahaan dengan mutu yang diharapkan oleh pelanggan.

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami.

Validitas

Analisis ini dilakukan dengan tujuan menguji apakah data atau tiap-tiap pertanyaan yang didapat sesuai dengan kondisi populasinya.

Dalam melakukan penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel dengan menggunakan alpha cronbach.

Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum merupakan milik pemerintah daerah, dimana Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum mempunyai peran yang sangat penting bagi masyarakat serta sebagai suatu alat kelengkapan otonomi daerah. Berikut merupakan sejarah perkembangan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan

Air Minum di Kecamatan Congkar Kabupaten Manggara Timur. Dewan Pekerjaan Umum Kecamatan Congkar melalui PPSAB Manggarai Timur, melaksanakan pembangunan sarana sistem penyediaan air bersih di daerah Elar dan Elar Selatan. Berdasarkan Peraturan Daerah nomor III/DPRD/Ps.

Menetapkan kebijakan pokok Perusahaan dalam usaha pencapaian visis dan misis perusahaan, memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan operasi Perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Bersama dengan Direksi lainnya merumuskan dan menetapkan Visi, Misi, serta Strategi untuk memimpin, mengendalikan semua kegiatan di Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum. Menyampaikan rencana kerja 5 tahun dan Anggaran Tahunan Perusahaan Daerah yang merupakan penjabatan tahunan dari Rencana Strategis Bisnis kepada Bupati melalui Dewan Pengawas untuk mendapatkan persetujuan. Memimpin pelaksanaan rencana kerja dan anggaran yang telah disahkan oleh Bupati.

Mewakili Perusahaan dalam menyelenggarakan hubungan bisnis dan kemitraan dengan pihak eksternal. Membuat rencana pengadaan barang dan jasa yang berkoordinasi dengan Direktur Operasional. Melakukan pengelolaan keuangan yang menyangkut pencarian alternative sumber pendanaan proyek dan alternative investasi yang dilakukan perusahaan. Membina hubungan baik dengan Bank dan sumber pendanaan lainnya.

Melakukan pengelolaan atas Aktiva Perusahaan, menetapkan kebijakan mengenai

pemeliharaan dan penggunaan yang efektif dari Gedung, Kendaraan, Peralatan, dan Fasilitas Perusahaan lainnya serta asuransi atas aktiva tersebut. Mengadakan koordinasi dengan Direktur Utama dan Direktur Operasional untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Menandatangani cek sesuai dengan batas kewenangannya. Melakukan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan Direktur Utama.

Membangun hubungan kerja dan melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain dalam rangka pelaksanaan tugas. Melaksanakan koordinasi dengan instansi/unit organisasi lain, baik secara horizontal maupun vertical, untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Mengadakan koordinasi dengan Direktur Utama dan Direktur Umum untuk kelancaran pelaksanaan tugas. Memastikan agar seluruh kegiatan dari bagian-bagian yang dibawah berjalan lancar dan mengusulkan penyesuaian terhadap kebijakan perusahaan dalam bidang distribusi, sambungan-sambungan baru dan sebagainya sesuai dengan perkembangan dan kemampuan Perusahaan.

Melaksanakan tugas-tugas kedinasan yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai dengan bidang tugasnya. Memberikan saran-saran atau pertimbangan kepada Direktur Utama tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil sesuai bidang tugasnya. Memimpin, mengawasi, mengendalik dan mengkoordinasikan kegiatan bagian Hubungan Pelanggan yang meliputi Sub. Menyusun program kerja sesuai dengan program kerja Perusahaan.

Menganalisa keadaan pasar dan menentukan atau mengusulkan peluang pasar yang dapat dicapai sesuai dengan tujuan Perusahaan. Meningkatkan citra baik Perusahaan, menjalin komunitas dua arah untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Memproses permohonan sambungan baru yang berdasarkan perjanjian kerjasama. Mengadakan penyuluhan dan membantu memberikan penerangan kepada masyarakat mengenai penggunaan air bersih secara ekonomis, menunjang program perluasan penyambungan sambungan baru dan memperlancar pemberian tentang peraturan baru/tarif air dan hal-hal lain yang perlu diketahui oleh masyarakat. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan langganan dan pembacaan meter air dari cabang-cabang pelayanan, memeriksa kebenaran pencatatan meter air oleh petugas dengan sewaktu-waktu mengadakan peninjauan ke lapangan. Mengadakan koordinasi dan kerja sama yang erat dengan bagian distribusi untuk mempercepat penyelesaian permohonan sambungan baru. Mengkoordinasikan survei mengenai kepuasan pelanggan di zona-zona yang telah ditentukan serta menampung kritik-kritikan untuk meningkatkan mutu PDAM serta menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Memimpin, mengkoordinasikan dan menyusun strategi pemasaran air dan non air baik yang dilaksanakan di Pusat maupun Cabang. Mengawasi kegiatan pelayanan langganan dan pembacaan meter air dari cabang-cabang pelayanan, memeriksa kebenaran pencatatan meter air oleh petugas dengan sewaktu-waktu mengadakan peninjauan ke lapangan. Mengendalikan pelaksanaan pemasaran yang telah ada sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku, serta melakukan evaluasi atas kebijakan pemasaran tersebut.

Uji Validitas

Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan dikatakan valid apabila r

hitung > r tabel .

Keramahan saat melayani

Dari hasil uji validitas diatas, variabel kualitas pelayanan kriteria kinerja yang terdiri dari bentuk fisik , kehandalan , daya tanggap , jaminan , dan empati dengan 17 item pertanyaan dengan hasil valid berjumlah 16 item pertanyaan dan tidak valid dengan satu item pertanyaan, yaitu pertanyaan pada nomor 3 dengan nilai r hitung < r tabel dengan jumlah nilai r hitung sebesar 0.2073 sehingga item pertanyaan tersebut tidak dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

Pelayanan Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum

Dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan bertahannya serta keberhasilan suatu usaha. Pelayanan digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Sangat baik, baik, kurang baik, sangat tidak baik untuk kinerja. Serta sangat penting, penting, kurang penting, sangat tidak penting untuk harapan

Maka untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur, dilakukan penilaian dengan cara membedakan nilai kinerja kualitas pelayanan dan nilai harapan pelanggannya atas pelayanan yang mereka didapatkan. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 96,51% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kebersihan serta kenyamanan gedung Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Lahan Parkir yang Memadai

Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 96% dan pelanggan belum merasa puas terhadap lahan parkir yang memadai Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai yang Bersih dan Rapih

Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 98,55% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja pegawai yang bersih dan rapih Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Tingkat Penilaian Harapan terhadap Kemampuan Pegawai Memberikan Proses Pelayanan yang Baik

Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 91,42% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik Badan

Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Komunikasi

Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,6% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kemampuan dalam komunikasi Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum di Watunggong Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur.

Diagram Kartesius Importance Performance Analysis

Menunjukkan faktor atau atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kurang mendapatkan perhatian dari manajemen perusahaan, sehingga pelanggan belum merasa puas.

Menunjukkan unsur atau atribut layanan yang dianggap sangat penting dan memuaskan dari pelanggan.

Menunjukkan faktor atau atribut layanan yang dianggap kurang penting dengan hal yang biasa-biasa saja serta dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan. D penting oleh pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya baik meskipun berlebihan, sebaiknya pihak PDAM tidak terlalu mengutamakan kuadran ini dan lebih baik mementingkan kuadran lain yang dianggap lebih penting oleh pelanggan.

Penampilan para pegawai yang bersih dan rapih c. Kuadran C kurang penting dan kurang memuaskan d. SPAM Kecamatan Congkar Kabuapten Manggarai Timur perlu meningkatkan lagi kinerja pelayanan dalam komunikasi serta memberikan kepastian kepada pelanggannya. Meskipun dalam hasil analisis menunjukkan sudah baik namun dalam hal itu belum membuat sebagian pelanggan merasa puas. SPAM Kecamatan Congkar Kabupaten Manggarai Timur perlu memperhatikan serta meningkatkan lagi atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran A agar konsumen lebih merasa puas.

Referensi

- Adolph. (2024). *TINJAUAN FIQH SIYASAH TERHADAP PELAKSANAAN PEMBANGUNAN DESA MENURUT PASAL 78 UNDANG-UNDANG NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG DESA*. 1–23.
- Akbar, A., Muhammad, T., & Haq, N. (2020). Efektifitas kebijakan relokasi pedagang kaki lima di kota Makassar. *Skripsi*, 4(3), 248–253. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.biteb.2021.100642>
- Anggraini. (2024). *Efektivitas Pengelolaan Dana Desa dalam Meningkatkan Pembangunan Desa (Studi di Desa Mendalo Indah Kecamatan Jambi Luar Kota Kabupaten Muaro Jambi)*. 3.

- Aprilia. (2021). Pengelolaan Keuangan Desa Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan Desa dan Pemberdayaan Masyarakat Desa. *Technomedia Journal*, 6(2), 197–211. <https://doi.org/10.33050/tmj.v6i2.1733>
- Ardi, W. (2021). *GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT UNTUK PEMBANGUNAN DESA (Studi Gedung Wani Kecamatan Marga Tiga Kabupaten Lampung Timur)*. 29–30.
- Astika. (2021). Evaluasi Pembangunan Desa Berdasarkan Indeks Desa Membangun. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramania*, 5(2), 223. <https://doi.org/10.31604/jim.v5i2.2021.223-232>
- Hidayatullah, A., Fatmawati, & Muhiddin, A. (2022). Eefektivitas Pengelolaan Alokasi Dana Desa Pada Pemberdayaan Masyarakat di Desa Leu Kecamatan Bolo Kabupaten Bima. *Journal Unismuh*, 3(2), 411–422.
- Ingkiat, R. (2022). *EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI DANA DESA (DD) TERHADAP PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMBANGUNAN DESA DI DESA LEBENG BARAT KABUPATEN SUMENEP*. 03(01), 64–77.
- Pebrianti. (2021). *TINJAUAN PUSTAKA Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah pada pembahasan diatas yang tertuang dalam tabel di bawah ini dan sekaligus sebagai bahan referensni di mana untuk digunakan sebagai pengembangan penelitian untuk dapat dilakukan o*. 10–45.
- Priyo, D. (2020). *DAMPAK DANA DESA TERHADAP PEMBANGUNAN DESA DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA PADA DESA CIBITUNG KECAMATAN SAGARANTEN KABUPATEN SUKABUMI*. 3(2), 168–181.
- Purnawan, H. (2020). Implementasi Kebijakan Dana Desa di Desa Makartitama Dan di Desa Ulak Mas Kecamatan Lahat Kabupaten Lahat. *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 9(1), 35–55.
- Rinaldi, G. (2024). Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Di Desa Kolor, Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep Rinaldi, Ab. *JARUM: Journal of Analysis Research and Management Review*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.62952/jarum.v1i1.1>
- Sari, P. (2023). Analisis Efektivitas Program BPJS Kesehatan Dalam Meningkatkan Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat. *Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(1), 512–521. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i1.4575>
- Sianturi. (2019). Penerapan metode. *Jurnal Ilmiah Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, 27(2), 159–167. <https://journal.uny.ac.id/index.php/diksi/article/view/23098>
- Veronica, D., Winarni, E., & Soleh, A. (2020). Evaluasi Keberhasilan Penggunaan Dana Desa (Studi Kasus Desa Maju Jaya Kecamatan Pelepat Ilir, Kabupaten Bungo). *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(2), 318. <https://doi.org/10.33087/jmas.v5i2.202>
- Widiyahseno. (2020). Inklusi Sosial Dalam Pembangunan Desa. *Reformasi*, 10(1), 70–80. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i1.1834>

Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.