

Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Mojo Kota Surabaya

Analysis of Service Quality in Arranging Family Cards in Mojo Village, Surabaya City

Dita Anggraini Budiardjo¹, Prasetyo Isbandono²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email¹: ditaanggraini.20033@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

Email²: prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Mojo, Kota Surabaya. Dalam beberapa tahun terakhir, kelurahan tersebut telah berupaya memperbaiki layanan administrasi untuk memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman: **bukti fisik** (*tangibles*), **kehandalan** (*reliability*), **daya tanggap** (*responsiveness*), **empati** (*empathy*), dan **jaminan** (*assurance*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menilai kualitas pelayanan di kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa **Bukti fisik** (*tangibles*): fasilitas dan sarana pendukung di Kelurahan Mojo dinilai cukup memadai, namun beberapa masyarakat mengeluhkan penataan ruang dan navigasi yang kurang jelas. **Kehandalan** (*reliability*): proses pengurusan kartu keluarga sebagian besar berjalan cepat dan tepat waktu, meskipun ada variasi dalam kecepatan pelayanan yang disebabkan oleh lonjakan permintaan. **Daya tanggap** (*responsiveness*): sebagian besar masyarakat merasa puas dengan respon cepat dari petugas, namun gangguan kecil seperti waktu tunggu yang lebih lama saat pegawai sibuk masih menjadi kendala. **Empati** (*empathy*): pegawai kelurahan dianggap ramah dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun ada ruang untuk peningkatan dalam memahami kebutuhan khusus warga. **Jaminan** (*assurance*): masyarakat merasa cukup percaya diri dan aman dalam menerima pelayanan, berkat sikap profesional dari petugas dan informasi yang diberikan. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kelurahan Mojo telah melakukan banyak perbaikan dalam kualitas pelayanan, namun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penataan ruang, konsistensi kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi terkait persyaratan administrasi. Saran yang diajukan meliputi peningkatan pengelolaan antrian, pelatihan lanjutan bagi pegawai, serta penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kartu Keluarga, Dimensi Kualitas

Abstract

This study is motivated by the importance of improving public service quality in the processing of Family Cards at Mojo Village, Surabaya City. In recent years, the village has made efforts to enhance administrative services to meet community expectations. This research aims to analyze service quality based on the five dimensions of service quality as stated by Zeithaml, Berry, and Parasuraman: tangibles, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. The research method used in this study is descriptive qualitative, employing data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The collected data were then qualitatively analyzed to assess the quality of services at the village. The findings indicate that: **Tangibles**: the facilities and supporting infrastructure at Mojo Village are considered adequate; however, some community members expressed concerns about the unclear space layout and navigation. **Reliability**: the process of obtaining family cards generally runs quickly and on time, although there are variations in service speed due to demand surges. **Responsiveness**: most community members feel satisfied with the prompt responses from staff, although minor issues such as longer wait times when staff are busy still pose challenges. **Empathy**: village staff are perceived as friendly and responsive to community needs, though there is room for improvement in understanding specific needs of residents. **Assurance**: the community feels relatively confident and secure in receiving services, thanks to the professional demeanor of the staff and the information provided. This study demonstrates that Mojo Village has made significant improvements in service quality; however, some aspects need further enhancement, particularly in space layout, consistency of service speed, and clarity of information regarding administrative requirements. Recommendations include improving queue management, ongoing training for staff, and utilizing digital technology to enhance service efficiency and comfort.

Keywords : Service Quality, Family Card, Quality Dimensions

Pendahuluan

Administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menata dan mengatur penerbitan dokumen dan data kependudukan. Ini termasuk pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, dan pengelolaan informasi yang bermanfaat untuk pembangunan sektor publik dan layanan publik lainnya. Administrasi ini memainkan peran penting dalam membangun pemerintahan yang berfungsi dengan baik. Administrasi kependudukan bukan hanya mencatat data penduduk; itu juga melibatkan proses penting yang berdampak langsung pada masyarakat, seperti membantu orang mendapatkan dokumen identitas penting seperti KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, dan lainnya. Proses ini membantu meningkatkan akses masyarakat terhadap hak-hak dasar dan layanan publik dengan layanan yang optimal.

Suatu instansi atau lembaga pemerintahan yang memberikan layanan administrasi kependudukan harus memberikan layanan yang memenuhi standar atau terukur untuk menjalankan layanan kependudukan yang baik. Standar pelayanan mengatur pelaksanaan layanan publik, dan tolak ukur menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Yusniati Selvia dan Prasetyo Isbandono, 2023:256).

Untuk mengetahui kualitas dan mengevaluasi layanan yang diberikan suatu instansi atau lembaga perlu dilakukannya survei kepuasan masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara serta Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan Kartu Keluarga. Dengan adanya survei kepuasan masyarakat dapat membantu Lembaga/instansi memenuhi harapan masyarakat.

Sebagai salah satu instansi pemerintahan tingkat terendah di Kota Surabaya, Kelurahan Mojo memiliki tanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan administrasi kependudukan kepada warganya. Di tengah kemajuan teknologi dan perkembangan sistem administrasi, pemahaman tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam pengurusan Kartu Keluarga menjadi hal yang krusial. Dalam menghadapi perubahan dinamis kebutuhan masyarakat serta keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang efisien dan berkualitas, penting untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat..

Di Kelurahan Mojo, Kota Surabaya, sebagai salah satu instansi tingkat lokal, tantangan ini sangat dirasakan. Meskipun data menunjukkan peningkatan signifikan pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 15,94% pada tahun 2023, masih terdapat keluhan terkait respons staf yang kurang cepat, ketidakjelasan prosedur, dan ketidakakuratan data. Keluhan ini menyoroti pentingnya evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori Zeithaml, Berry, dan Parasuraman: bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy), dan jaminan (assurance). Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi masalah utama, termasuk respons staf yang lambat, prosedur yang tidak jelas, dan data yang tidak akurat. Selain itu, penelitian ini memberikan rekomendasi konkret untuk menyederhanakan prosedur, meningkatkan pelatihan petugas, memperbaiki infrastruktur teknologi, dan memperkuat komunikasi antara petugas dan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan langkah-langkah strategis yang terarah, Kelurahan Mojo dapat menjadi model pelayanan publik yang transparan, efisien, dan responsif, mendukung pembangunan berkelanjutan serta mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu Metode deskriptif, yang menggunakan pendekatan kualitatif. Dipilih karena metode ini memudahkan pengumpulan, pengklasifikasian, dan pengolahan data untuk setiap indikator variabel penelitian, yang memungkinkan penemuan solusi untuk masalah di lapangan. Dalam penelitian ini, data yang digunakan mencakup dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui wawancara dengan narasumber utama, yaitu masyarakat yang menjadi penerima pelayanan public dan Lurah Kelurahan Mojo. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan secara tidak langsung dari berbagai sumber terpercaya, seperti jurnal ilmiah, literatur akademik, dan situs resmi pemerintah yang relevan dengan topik penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Observasi, wawancara dan dokumentasi.

Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, penelitian ini diarahkan untuk fokus pada Indikator kualitas pelayanan :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Jaminan (*Assurance*)

Hasil Pembahasan

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Mojo, Kota Surabaya, tahap selanjutnya adalah pembahasan. Dalam pembahasan ini, peneliti akan mengulas secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan diukur, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang ada, serta membandingkan temuan dengan teori dan konsep yang relevan. Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Mojo Kota Surabaya, beberapa aspek penting telah diidentifikasi berdasarkan konsep kualitas pelayanan dari Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (dalam Silvi Rianti dkk, 2019) mencakup lima indikator utama: Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), dan Jaminan (*Assurance*). Setiap indikator ini memberikan panduan untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dijabarkan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Kelurahan Mojo telah berupaya meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan administrasi, sesuai teori "Bukti Fisik" (*Tangibles*) yang mencakup fasilitas, perlengkapan, dan profesionalisme staf. Lurah Kelurahan Mojo, Ibu Dra. Suwarti, MM, menyatakan bahwa fasilitas seperti komputer, ponsel, dan tablet telah mendukung proses administrasi, termasuk pengurusan Kartu Keluarga (KK). Staf kelurahan juga bertanggung jawab atas

perawatan fasilitas, mencerminkan kesiapan infrastruktur yang baik. Sebagian besar masyarakat mengapresiasi pelayanan cepat dan sikap ramah petugas, serta merasa puas dengan fasilitas yang memadai. Namun, beberapa masyarakat mengeluhkan navigasi gedung yang membingungkan dan kurangnya sistem nomor antrian, yang memengaruhi kenyamanan mereka selama mengurus administrasi. Dibandingkan masa lalu, masyarakat mengakui adanya peningkatan signifikan dalam kualitas fasilitas dan pelayanan, baik dari segi responsivitas maupun keramahan petugas. Meskipun demikian, penataan ruang dan pengelolaan antrian tetap menjadi aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman masyarakat. Secara keseluruhan, Kelurahan Mojo berada di jalur yang tepat dalam memberikan pelayanan publik yang memadai. Dengan menyempurnakan navigasi gedung dan sistem antrian, kelurahan dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat, memperkuat citra sebagai instansi yang profesional, dan memberikan pelayanan yang cepat, ramah, serta terorganisir dengan baik.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Hasil wawancara dengan Lurah Kelurahan Mojo, Ibu Dra. Suwarti, MM, menunjukkan adanya komitmen untuk menjaga konsistensi dan ketepatan waktu pelayanan administrasi. Kartu Keluarga (KK) dapat selesai dalam waktu 2x24 jam atau bahkan lebih cepat jika tidak ada kendala teknis, berkat konektivitas perangkat kelurahan dengan sistem Dispenduk. Dari sisi masyarakat, ada variasi pengalaman terkait waktu pelayanan. Sebagian masyarakat, seperti Ibu Yuli dan Ibu Yawan, merasa puas karena pengurusan KK bisa selesai hanya dalam hitungan jam di hari yang sama. Namun, masyarakat seperti Ibu Angel dan Ibu Denok mengeluhkan waktu tunggu hingga 3-4 jam, yang menunjukkan adanya hambatan seperti lonjakan permintaan atau kendala teknis yang belum teratasi dengan baik. Observasi juga menunjukkan bahwa petugas kelurahan bekerja dengan profesionalisme tinggi, menunjukkan fokus dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Sikap ini memperkuat persepsi keandalan pelayanan yang diberikan. Kelurahan Mojo telah berupaya memberikan pelayanan yang efisien dan cepat, namun tantangan dalam menjaga konsistensi waktu pelayanan masih ada. Solusi yang direkomendasikan adalah monitoring real-time alur kerja pelayanan dan strategi fleksibel untuk mengatasi lonjakan permintaan serta kendala teknis, guna memastikan pelayanan optimal bagi seluruh masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

a. Kecepatan Respon:

Pelayanan di Kelurahan Mojo dinilai cukup cepat oleh sebagian besar masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Lurah, Ibu Dra. Suwarti, MM, kecepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan perangkat dan petugas. Gangguan terkait hal ini jarang terjadi, menunjukkan bahwa kelurahan telah mencapai standar pelayanan yang baik. Hal ini diperkuat oleh masyarakat seperti Ibu Insiyah dan Ibu Wiwik, yang menyatakan bahwa meskipun kelurahan ramai, waktu tunggu tetap singkat dan pelayanan cepat. Namun, ada keluhan kecil, seperti waktu tunggu yang bertambah saat pegawai sedang menerima telepon, sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Angel dan Ibu Sumiati. Selain itu, masyarakat seperti Ibu Sri

dan Ibu Eri mencatat bahwa pelayanan saat ini jauh lebih cepat dibanding masa lalu, berkat pergantian pegawai dan pelatihan yang lebih baik.

b. Kejelasan Informasi

Kelurahan Mojo telah menunjukkan inisiatif yang baik dalam memberikan informasi, termasuk melalui grup chat RT dan RW untuk menyebarkan informasi administrasi. Menurut Lurah, kejelasan informasi adalah prioritas, dan masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan arahan dari petugas jika ada kebingungan. Sebagian masyarakat seperti Ibu Insiyah dan Ibu Wiwik merasa informasi sudah jelas dan bantuan dari petugas memadai. Namun, ada juga yang merasa kurang puas, seperti Ibu Sumiati dan Ibu Angel, yang harus kembali ke kelurahan beberapa kali karena dokumen yang diperlukan tidak dijelaskan secara lengkap. Hal ini menyoroti perlunya peningkatan komunikasi terkait persyaratan administrasi.

Kelurahan Mojo telah mengalami peningkatan signifikan dalam kecepatan pelayanan dan respons petugas, didukung oleh pergantian pegawai dan peningkatan fasilitas. Namun, tantangan dalam memastikan kejelasan informasi kepada masyarakat masih perlu diperhatikan. Langkah proaktif seperti grup chat RT dan RW merupakan inovasi yang baik, tetapi komunikasi terkait dokumen yang diperlukan harus lebih ditingkatkan untuk menghindari kebingungan masyarakat.

4. Empati (*Empathy*)

a. Sikap Sopan

Sikap sopan menjadi aspek penting dalam pelayanan publik di Kelurahan Mojo. Berdasarkan wawancara dengan Lurah, Ibu Dra. Suwarti, MM, sikap sopan merupakan komitmen untuk menciptakan pelayanan yang prima dan memuaskan. Hal ini diakui masyarakat seperti Ibu Insiyah dan Ibu Wiwik, yang merasa sikap profesional pegawai menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman, meskipun terkadang terjadi keterlambatan. Masyarakat lainnya, seperti Ibu Sumiati dan Ibu Angel, mengamati peningkatan sikap sopan dibandingkan masa lalu. Perubahan ini dinilai sebagai dampak dari pergantian pegawai dan peningkatan profesionalisme, yang menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.

b. Sikap Ramah

Sikap ramah juga menjadi perhatian utama. Menurut Lurah, sikap ramah adalah prinsip penting dalam memberikan pelayanan berkualitas. Sebagian besar masyarakat, seperti Ibu Insiyah dan Ibu Wiwik, mengakui bahwa pegawai menyambut mereka dengan baik dan menjawab pertanyaan dengan sopan. Namun, beberapa masyarakat seperti Ibu Sumiati dan Ibu Angel mencatat bahwa sikap ramah pegawai terkadang tidak konsisten. Ketika menghadapi kendala administratif, seperti berkas yang kurang lengkap, beberapa pegawai menjadi kurang responsif dan ramah, sehingga mengurangi kenyamanan masyarakat.

Kelurahan Mojo telah berhasil membangun fondasi etika pelayanan yang baik melalui penerapan sikap sopan secara konsisten. Namun, konsistensi sikap ramah masih menjadi tantangan. Perlu dilakukan peningkatan pelatihan dan pengawasan agar pegawai tetap menjaga sikap ramah dalam situasi apapun. Dengan perbaikan

ini, kualitas pelayanan di Kelurahan Mojo dapat semakin optimal dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi masyarakat.

5. Jaminan (*Assurance*)

Hasil wawancara dengan Lurah Kelurahan Mojo, Ibu Dra. Suwarti, MM, dan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan administrasi, khususnya dalam pengurusan Kartu Keluarga, telah berjalan dengan baik. Kelurahan Mojo menjalankan prosedur dengan transparansi yang tinggi sesuai Peraturan Wali Kota (PERWALI). Informasi terkait dokumen yang diperlukan, seperti surat nikah untuk pasangan suami istri, disampaikan secara jelas kepada masyarakat. Hal ini meminimalkan kesalahan dan mempercepat proses pengurusan dokumen, sehingga masyarakat merasa terbantu dan memahami persyaratan administrasi dengan baik. Masyarakat memiliki kepercayaan tinggi terhadap profesionalisme pegawai Kelurahan Mojo. Pelayanan yang cepat dan sigap memberikan kepuasan kepada warga, seperti yang diungkapkan oleh responden. Hal ini menunjukkan keberhasilan pelatihan dan pengembangan pegawai dalam meningkatkan kompetensi mereka. Kelurahan Mojo juga memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal keamanan. Tersedianya lahan parkir yang dijaga serta perlindungan data pribadi memberikan rasa aman selama proses pelayanan. Tidak ada laporan tentang pencurian atau penyalahgunaan data, mencerminkan manajemen keamanan yang baik. Pelayanan di Kelurahan Mojo telah memenuhi tiga aspek utama pelayanan publik: transparansi, keterampilan pegawai, dan keamanan. Upaya yang dilakukan telah memberikan rasa percaya dan nyaman kepada masyarakat. Meskipun demikian, masih ada peluang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan yang lebih optimal.

Penutup

Penelitian ini mengungkap bahwa kualitas pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Mojo, Kota Surabaya, telah menunjukkan peningkatan signifikan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan analisis lima dimensi kualitas pelayanan, berikut adalah kesimpulannya: Bukti Fisik (*Tangibles*): Fasilitas seperti komputer dan tablet dinilai memadai, namun masih diperlukan penataan ruang yang lebih baik, navigasi gedung yang jelas, serta sistem antrian yang lebih terorganisir untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat. Keandalan (*Reliability*): Pelayanan menunjukkan konsistensi dan kecepatan, tetapi tantangan tetap ada, terutama saat terjadi lonjakan permintaan yang memengaruhi waktu tunggu masyarakat. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Respons cepat dan informasi yang semakin jelas telah meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, penyampaian persyaratan dokumen masih perlu ditingkatkan untuk mengurangi potensi kebingungan. Empati (*Empathy*): Sikap sopan dari pegawai kelurahan diapresiasi masyarakat, tetapi konsistensi dalam sikap ramah masih menjadi pekerjaan rumah, terutama ketika menghadapi masalah administratif. Jaminan (*Assurance*): Transparansi prosedur, profesionalisme pegawai, dan keamanan fasilitas berhasil membangun rasa percaya dan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Secara keseluruhan, pelayanan di Kelurahan Mojo telah berada di jalur yang tepat, namun perbaikan di beberapa aspek strategis akan semakin memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Referensi

- Abdussamad, Z., Tahir, A., Kadek, I., & Arsana, S. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: DI GORONTALO UTARA). *Kajian Ilmu Administrasi*, 18(1), 45–62. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i1.37275>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Azwar, H. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Sosio E-Kons*, 11(3), 259. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v11i3.3629>
- Dwi Jayanti Penulis, N., & Purwanti, S. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN (RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY, TANGIBLES) DI LEGEND PREMIUM COFFEE YOGYAKARTA SERVICE QUALITY (RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPHATY, TANGIBLES) AT LEGEND PREMIUM COFFEE YOGYAKARTA*.
- Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi, A., Mulyanto Angkat, K., & Kadir, A. (2017). Jurnal Administrasi Publik Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency. *JAP*, 7(1). <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jap>
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani, D. F. (n.d.). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*.
- Yunus, O. :, Fakultas Ekonomi-Jurusan, A., Universitas, M., & Maranatha, K. (2016). PENGARUH SERVICE QUALITY (TANGIBLE, EMPATHY, RELIABLITY, RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE) TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION: PENELITIAN PADA HOTEL SERELA BANDUNG. In *Jurnal Manajemen* (Vol. 15, Issue 2).