

PENGARUH AKSESIBILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SEKTOR PENDIDIKAN KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU

Sulaiman Alamsyah *¹

Magister Administrasi Publik, Universitas Negeri Padang, Indonesia
sulaiman.alamsyah13@gmail.com

Nico Pranata Mulya

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang, Indonesia
nico.pranata.mulya@sekha.kemenag.go.id

Abstract

The aim of this research is to analyze the effect of accessibility on community satisfaction in the education sector in Kampar Kiri Hulu District. The research method used in this research is a quantitative method. The population in this study are heads of families who send their children to school and live in the territory of Kampar Kiri Hulu District. The total population is 3,386 heads of families and a sample of 358 heads of families. Researchers will obtain primary data in this research through questionnaires from people who have sent their children to school, websites, online journals, literature studies, and research-related references. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. Data analysis techniques are descriptive analysis, multiple linear regression, classical assumption testing, hypothesis testing. Data was processed using SPSS 0.26. The results of the research show that accessibility has an effect on community satisfaction with the t-calculated value for the Accessibility variable being 5.563 with a positive regression coefficient value which shows that accessibility has a positive and significant effect on community satisfaction, and the Sig level. 0,000. If seen from the tcount value, it is greater than the ttable value ($5.563 > 1.649$) and the Sig value. $0.000 < 0.05$.

Keywords: Accessibility, Community Satisfaction.

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat pada sektor pendidikan di Kecamatan Kampar Kiri Hulu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah kepala keluarga yang menyekolahkan anaknya dan bertempat tinggal pada teritorial Kecamatan Kampar Kiri Hulu. Jumlah seluruh populasi tersebut adalah 3.386 kepala keluarga dan sampel 358 kepala keluarga. Data primer dalam penelitian ini akan peneliti dapatkan melalui kuisioner dari masyarakat yang sudah menyekolahkan anaknya, website, jurnal online, studi literatur, dan referensi terkait penelitian. Teknik pengumpulan data dengan obserbasii, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis. Data diolah bantuan SPSS 0.26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan Nilai t_{hitung} untuk variabel Aksesibilitas sebesar 5,563 dengan nilai koefisien regresi positif yang menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ,dan tingkat Sig. 0,000. Jika dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5,563 > 1,649$) dan nilai Sig. $0,000 < 0,05$.

¹ Korespondensi Penulis

Kata Kunci: *Aksesibilitas, Kepuasan Masyarakat*

PENDAHULUAN

Salah satu pendekatan yang dipakai guna menganalisis kualitas pelayanan organisasi publik yaitu dengan memanfaatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Adapun ketentuan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi (KEMENPAN-RB) Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat pada penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (experience). (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195. Aspek pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik, salah satunya adalah pelayanan dalam bidang pendidikan, Kabupaten Kampar merupakan kabupaten yang menjadikan pelayanan pendidikan sebagai salah satu dari fokus pembangunan yang dilaksanakan kepala daerahnya. Dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat pada sektor pendidikan, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan sarana, pengajaran dengan memanfaatkan teknologi, kurikulum, tenaga pengajar dan aspek lain guna memaksimalkan kualitas pendidikan.

Kampar merupakan sebuah kabupaten yang terletak di Provinsi Riau yang berbatasan lansung dengan Provinsi Sumatera Barat. Terdiri dari dua puluh satu kecamatan, delapan kelurahan dan 242 desa yang tersebar diseluruh bagian wilayah Kabupaten Kampar. Diantara dua puluh satu kecamatan tersebut, terdapat sebuah kecamatan Kampar Kiri Hulu dimana kecamatan ini memiliki batas wilayah lansung dengan Provinsi Sumatera Barat tepatnya di Desa Batu Sasak Kecamatan Kampar Kiri Hulu. Daerah Kampar Kiri Hulu sendiri terdiri dari dua puluh empat desa dengan pusat kecamatan berada di Desa Gema.

Peningkatan kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dalam pembangunan suatu daerah atau negara. Hal ini karena kepuasan masyarakat dapat memberikan hasil positif pada kualitas hidup masyarakat, seperti peningkatan kesehatan, pendidikan, dan ekonomi. Selain itu, kepuasan masyarakat juga bisa meningkatkan stabilitas sosial dan politik suatu daerah atau negara. Oleh sebab itu, pemerintah dan pihak-pihak terkait perlu melakukan upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memperbaiki berbagai program dan kebijakan yang dapat meningkatkan aksesibilitas, sarana, dan teknologi. Seperti, pemerintah bisa meningkatkan aksesibilitas transportasi umum dengan memperbaiki infrastruktur jalan dan transportasi, memperluas jaringan transportasi umum, dan menyediakan informasi yang lebih lengkap.

Tidak hanya itu saja, untuk sampai ke pusat kecamatan tersebut masyarakat terpencil tidak hanya butuh dana tetapi juga mental kuat dan tenaga yang cukup besar yang diakibat jalan air tersebut cukup ekstrim untuk dilalui. Banyak kasus yang terjadi seperti sampan karam dan tenggelam dialami oleh masyarakat dimana keadaan seperti ini menjadi suatu hal yang harus diperhatikan pemerintah dalam bentuk barang public yang seharusnya dinikmati oleh masyarakat terpencil di Kecamatan Kampar Kiri Hulu. Hal ini disebabkan dalam wilayah kecamatan Kampar Kiri Hulu hanya terdapat satu Sekolah Menengah Atas yaitu di Desa Gema. Maka dari itu munculnya kekhawatiran orang tua terhadap anaknya yang melanjutkan

sekolah di Desa Gema. Keterbatasan tersebut menjadi permasalahan pokok terhadap sarana yang disediakan pemerintah sehingga diperlukan tindak lanjut supaya para orang tua serta anak-anak yang ingin melanjutkan pendidikan bisa lebih tenang dan fokus dalam belajar.

Aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan dan fasilitas, seperti transportasi, kesehatan, dan pendidikan, mereka merasa didukung dan dihargai oleh pemerintah dan lembaga terkait. Misalnya, jika transportasi publik mudah diakses, masyarakat akan merasa lebih bebas dalam mobilitas mereka, yang dapat meningkatkan kepuasan mereka dengan kehidupan sehari-hari. Namun, aksesibilitas yang buruk dapat berdampak negatif pada kepuasan masyarakat. Jika akses terhadap layanan penting terbatas, seperti akses ke air bersih atau pendidikan yang berkualitas, masyarakat akan merasa tidak dihargai dan tidak terlayani. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah atau lembaga yang bertanggung jawab. Faktor ini saling terkait dan saling mempengaruhi dalam mencapai kepuasan masyarakat yang optimal. Aksesibilitas yang baik, dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dengan lingkungan mereka dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian dan upaya terus-menerus dalam memperbaiki dan mengintegrasikan ketiga aspek ini guna mencapai kepuasan masyarakat yang lebih baik.

Berdasarkan uraian data diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan Kampar Kiri Hulu sedang dalam tahap berkembang dan membutuhkan perhatian khusus dari pusat. Kepuasan masyarakat Kampar Kiri Hulu juga akan terpengaruh oleh permasalahan yang sedang terjadi dan akan menimbulkan permasalahan baru nantinya. Untuk itu dampak dari pada minimnya aksesibilitas antar desa, dimana sebagian desa masih tidak bisa diakses melalui jalan darat tanpa adanya penghubung langsung. Sarana-sarana yang disediakan oleh pemerintah juga belum memadai seperti masih kurangnya SLTA, dimana hanya terdapat satu SMA di Kecamatan Kampar Kiri Hulu.

Berdasarkan uraian permasalahan yang muncul dalam latar belakang, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Aksesibilitas, Kualitas Sarana dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat pada Sektor Pendidikan di Kabupaten Kampar Provinsi Riau”. Tujuan penelitian ini untuk Menganalisis pengaruh aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat pada sektor pendidikan di Kecamatan Kampar Kiri Hulu.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berdasar pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk angka (numerik) guna mendekripsikan, memprediksi, dan mengontrol fenomena yang menjadi isu penelitian. (Sugiyono. 2010). Penelitian kuantitatif menekankan analisinya dalam data-data berupa angka yang diolah menggunakan metode statistik. Dengan metode kuantitatif yang peneliti lakukan akan diperoleh signifikasi hubungan-hubungan antar aksesibilitas, kualitas sarana, dan teknologi informasi terhadap kepuasan masyarakat pada sector pendidikan di Kecamatan Kampar Kiri Hulu.

Menurut Sugiyono Populasi yaitu wilayah umum yang terdiri pada obyek/subyek yang memiliki kualitas dan kategori tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti guna dianalisa dan kemudian mengambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah kepala keluarga yang

menyekolahkan anaknya dan bertempat tinggal pada teritorial Kecamatan Kampar Kiri Hulu. Jumlah seluruh populasi tersebut adalah 3.386 kepala keluarga dan sampel 358 kepala keluarga. Sumber data yaitu Data primer di dapatkan melalui kuisioner dari masyarakat yang sudah menyekolahkan anaknya dan data sekunder dari website, jurnal online, studi literatur, dan referensi terkait penelitian. Variabel penelitian terdiri dari Aksesibilitas (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y). Teknik pengumpulan data dengan obserbasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji hipotesis. Data diolah bantuan SPSS 0.26.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berikut ini hasil dari penelitian ini yaitu:

a. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode yang digunakan untuk menjawab masalah pada penelitian ini adalah dengan metode deskriptif. Analisis terhadap rasio-rasio untuk mencari nilai atau angka dari variabel X (Aksesibilitas) dan variabel Y (Kepuasan Masyarakat).

Berikut ini hasil dari analisis Statistik deskriptif pada tabel dibawah ini:

Tabel 2
Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Aksesibilitas	357	12	37	25.93	3.346
Kepuasan	357	4	16	9.85	2.595
Masyarakat					
Valid N (listwise)	357				

Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Variabel Kepuasan Masyarakat diketahui memiliki nilai rata-rata sebesar 9,85 dengan nilai minimum dan maksimum sebesar 4 dan 16 dan nilai standar deviasinya sebesar 2,595. Variabel Aksesibilitas (X_1) yang terdapat pada data tersebut memiliki nilai rata-rata sebesar 25,93 dengan standar deviasi senilai 3,346. Aksesibilitas yang ditunjukkan dengan indeks memiliki nilai terendah sebesar 12 dan nilai tertinggi 37.

b. **Uji Asumsi Klasik**

1) Uji Normalitas

Berikut ini uji normalitas dengan tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test yaitu:

Tabel 3

Hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized		
Residual		
N		357
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.88023968
Most Extreme	Absolute	.035
Differences	Positive	.022
	Negative	-.035
Test Statistic		.035
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

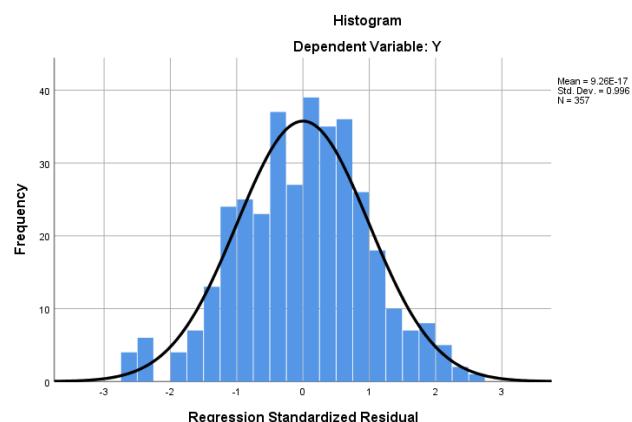
c. Lilliefors Significance Correction.

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

Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Dari tabel Kolmogorov-Smirnov diatas dapat dilihat nilai Asymp. Sig. (2 tailed) adalah 0.200 dimana nilai tersebut lebih besar dari $\alpha = 0,05$ ($0,200 > 0,05$). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa data terdistribusikan secara normal.

Selanjutnya untuk menguji normalitas data menggunakan histogram sebagai berikut:

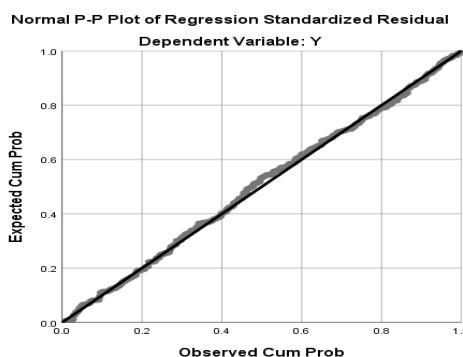


Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Gambar 2
Hasil Uji Normalitas dengan Histogram

Dari hasil grafik histogram diatas dapat dilihat kurva membentuk lonceng dan tidak melenceng ke kiri dan ke kanan. Maka dapat disimpulkan dari hasil histogram dapat dinyatakan data berdistribusi secara normal.

Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Gambar 3
Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa grafik normal P-P Plot tersebut sepanjang garis diagonal. Titik-titik menyebar disekitar garis normal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukan bahwa data berdistribusi secara normal.

2) Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear yang pasti antara variabel-variabel bebas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasidi antara variabel independen.

Berikut tabel hasil uji multikolinearitas :

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

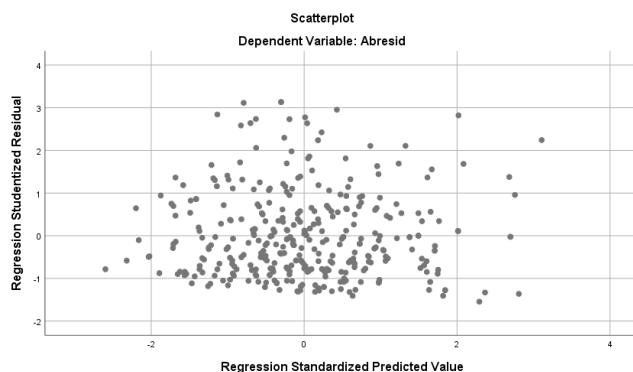
Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
1 Aksesibilitas	.567	1.762

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas di atas dapat dilihat seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 sehingga berdasarkan pengujian seluruh variable dinyatakan bebas dari gejala Multikolinieritas

3) Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Gambar 4

Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, hal ini dapat dilihat dari sebaran titik yang menyebar jauh dari sumbu X dan Y.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut ini hasil uji regresi linier berganda yang diolah menggunakan SPSS :

Tabel 5

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.880	.822		-1.070	.285
	Aksesibilitas	.221	.040	.285	5.563	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Dari hasil uji regresi linear berganda diatas diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$KM = a + b_1 \text{Aksesibilitas} + e$$

$$KM = -880 + 0,221 \text{Aksesibilitas}$$

Maksudnya :

1. Variabel kepuasan masyarakat bernilai -880 memiliki arti bahwa jika variabel aksesibilitas, kualitas sarana dan teknologi informasi bernilai 0, maka nilai kepuasan masyarakat adalah -880.
2. Variabel Aksesibilitas bernilai 0,221, artinya setiap kenaikan variable Aksesibilitas sebanyak 1 kali akan meningkatkan variabel kepuasan masyarakat sebesar 22,10 % dengan asumsi bahwa variabel lain tetap.

d. Uji Hipotesis

1) Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari koefesien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar variabel variabel bebas (independen) yang digunakan dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel terikat (dependen).

**Tabel 6
Uji Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.689 ^a	.475	.471	1.888

a. Predictors: (Constant), Aksesibilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Berdasarkan tabel Model summary nilai R Square 0,475, dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas, mampu menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 47,5 %. Sisanya 52,5 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam pengujian data ini.

2) Uji Parsial (Uji T)

**Tabel 7
Uji Parsial**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	-.880	.822	-1.070	.285
	Aksesibilitas	.221	.040	.285	5.563

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Diolah SPSS 0.26

Berdasarkan tabel diatas hasil uji parsial (*t-test*) yang dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas (independen) yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh terhadap tindakan pendapatan asli daerah secara terpisah. Nilai t_{hitung} untuk variabel Aksesibilitas sebesar 5,563 dengan nilai koefisien regresi positif yang menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ,dan

tingkat Sig. 0,000. Jika dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5,563 > 1,649$) dan nilai Sig. 0,000 $< 0,05$.

Pembahasan

Pembahasan dibawah ini untuk menjawab dari rumusan masalah pada penelitian ini setelah didapatkan hasil analisis data temuan.

a. Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Sektor Pendidikan Di Kecamatan Kampar Kiri Hulu

Pembahasan penelitian ini untuk melihat apakah terdapat Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Hipotesis satu menunjukkan bahwa Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan Nilai t_{hitung} untuk variabel Aksesibilitas sebesar 5,563 dengan nilai koefisien regresi positif yang menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ,dan tingkat Sig. 0,000. Jika dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5,563 > 1,649$) dan nilai Sig. 0,000 $< 0,05$.

Nilai t positif menunjukkan pengaruh Aksesibilitas terhadap kepuasan masyarakat adalah berbanding lurus, artinya jika aksesibilitas naik maka hal ini membuat kepuasan masyarakat meningkat.

Dalam kesimpulannya, aksesibilitas yang baik memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan memastikan bahwa semua individu dapat dengan mudah mengakses layanan, fasilitas, dan lingkungan yang mereka butuhkan, masyarakat dapat merasakan keadilan, inklusi, dan kesejahteraan yang meningkat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya untuk berkomitmen dalam meningkatkan aksesibilitas agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Suri Amalia (2020) tentang Pengaruh Akses/Keterjangkauan dan Keamanan/Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa, menyatakan bahwa aksesibilitas dalam hal ini keterjangkauan pada suatu tempat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini membuktikan bahwa adanya jalan yang mudah ditempuh dapat mempengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan, dimana aksesibilitas menjadi variable yang diteliti dan adanya dugaan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan adalah sector penelitian dimana peneliti akan focus terhadap sector pendidikan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Aksesibilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan Nilai t_{hitung} untuk variabel Aksesibilitas sebesar 5,563 dengan nilai koefisien regresi positif yang menunjukkan bahwa aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ,dan tingkat Sig. 0,000. Jika dilihat dari nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5,563 > 1,649$) dan nilai Sig. 0,000 $< 0,05$. Setelah diperolah kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis menyarankan bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai refensi dan bahan pertimbangan selanjutnya dengan menambahkan variabel independen yang berbeda dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat

dan dapat melakukan penelitian dengan data dan sampel dengan rentan waktu yang lebih panjang dari penelitian ini.

REFERENSI

- Amalia, Suri. 2020. Pengaruh Akses/Keterjangkauan dan Keamanan/Kenyamanan terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Hutan Mangrove Kota Langsa. JSE: Vol. 4 No. 1
- Arsim. 2017. Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. JIIAN: Vol. 4 No. 2
- Austin, Treacy. 2021. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Paten Masa New Normal Di Kecamatan Sako. JPP: Vol. 6 No. 1
- Diah, Martina, dkk. 2008. Implementasi Penyelenggaraan Pendidikan dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). : Studi pada SD Negeri Kauman I, Kota Malang.
- Fadil, Ihsan. Amra, Sabic. 2021. Providing Equity of Access to Higher Education in Indonesia: A Policy Evaluation. IJOLAE: Vol. 3 No. 1
- Falah, Syahrul, dkk. 2020. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DESA PAMARANGAN KIWA KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG. JAPBL Vol. 3 No. 2
- Farida, Umratul. 2013. Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Karakteristik Sosial Ekonomi Masyarakat Pedesaan Kecamatan Bumijawa Kabupaten Tegal. JWDL: Vol. 1 No. 1
- Fida, Bashil Ahmad. 2020. Impact of Service Quality on Customer Loyalty and Customer Satisfaction in Islamic Banks in the Sultanate of Oman. SJ.
- Gerd, Sven Olaf, dkk. 2019. The relationship between sustainability and customer satisfaction in hospitality: An explorative investigation using e-WOM as a data source. TM: Vol. 74
- Heny dan Eny. 2019. Mengukur Layanan Website E-Govqual tehadap Kepuasan Masyarakat dalam Mengakses Rekap E-KTP. JSA: Vol. 12 No. 2
- Herlinawati, dkk. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pendaftaran Online pada Aplikasi Mobile JKN. JK: Vol. 10 No. 1
- Iswati, Heni dan Eni. 2021. MENGUKUR LAYANAN WEBSITE E-GOVQUAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGAKSES REKAP E-KTP. JSA: Vol. 17 No. 2
- Izudin, Ahmad. 2019. KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA. JIAP: Vol. 4 No. 1
- Juita, dkk. 2023. Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Mall Pelayanan Publik. JEM: Vol. 2 No. 2
- Kalebos, Fatmawati. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. JRBM: Vol. 4 No. 3
- Karim, Navarin, dkk. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi. JIAP: Vol. 6 No. 2
- Konadi dan Syahniar. 2021. tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana dan Prasarana, dan Perilaku Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-ktp dan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Biruen. JMM: Vol. 2 No. 3
- Lamshal, Bishnu dan Gupta, Anil Kumar. 2021. Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? PGR: Vol. 6 No. 1

- Oktabriyanti, Ayu, dkk. 2020. INOVASI PELAYANAN JASA PENGIRIMAN PAKET TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA PT. POS INDONESIA. JSMDU: Vol. 1 No. 1
- Othman, Beston, dkk. 2020. The effects on customer satisfaction and customer loyalty by integrating marketing communication and after sale service into the traditional marketing mix model of Umrah travel services in Malaysia. JIMA: Vol. 12 No. 2
- Pramularso, Eigis dan Ratnawanty. 2020. Peningkatan Kepuasan Masyarakat melalui Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Pengguna RPTRA Kebon Pala Berseri. JEMUBSI: Vol. 18 No. 2
- Prasetyo. 2017. Pengaruh Penerapan Website Desa Karya Tani Kab. Inhil Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Tam. JB: Vol. 3 No. 1
- Prawira, Sendi,Pranitasari. 2020. PENGARUH AKSESIBILITAS, INOVASI DAN KUALITAS PELAYANAN FASILITAS PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DISABILITAS DI KERETA REL LISTRIK JAKARTA. MMJ: Vol. 8 No. 2
- Prianto, Agus. 2011. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua Siswa terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang). JAM: Vol. 9 No. 3
- Primawanti, Hapzi. 2022. PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB DAN KNOWLEDGE MANAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN (LITERATURE REVIEW EXECUTIVE SUPPORT SISTEM (ESS) FOR BUSINESS). JEMSI: Vol. 3 No. 1
- Salam, Melaa, dkk. 2022. PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. Vol. 9 No. 3
- Sari, dkk. 2020. Pengaruh Sosialisasi dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. JANM: Vol. 2 No. 9
- Setyarini, Wulan Asih. 2022. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021. JRPTK: Vol. 16 No. 2
- Sinaga, Mawar. Adji. 2021. Melalui survei kepuasan masyarakat: tingkatkan kualitas layanan pendidikan. JIAP: Vol. 8 No. 2
- Siswanto, Khasanah. 2019. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI PADA PASIEN RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMADIYAH GOMBONG). DJM: Vol. 8 No. 1
- Sugiyono. 2010. Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Alfabeta: Bandung
- Syalsabila, Syifa. Afsari. 2021. AKSESIBILITAS FASILITAS PELAYANAN PUBLIK DI BEBERAPA WILAYAH DAN IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG DALAM MEMENUHI HAK PENYANDANG DISABILITAS. JPPM: Vol. 2 No. 2
- Tabroni. 2015. Upaya Menyiapkan Pendidikan Yang Berkualitas. Alfikrah-JKI.
- Tahfiza dan Mustafa. 2022. Upaya Peningkatan Administrasi Publik terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Aceh Tenggara. RESLAJ: Vol. 4 No. 2
- Zulkarnaen dkk. 2022. tentang Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk. JIHKIPM: Vol. 9 No. 2