

Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

Putri Safira Fadha¹, Nur Wahdatul Chilmy², Ahmad Zainullah Hasan³

^{1,2,3}Universitas Islam Jember, Indonesia

*Corresponding author email: putrisafirafadha2003@gmail.com

Article info

Article history:

Received : 25 Juni 2026

Accepted : 29 Juni 2026

Published : 30 Juni 2026

Keywords:

Inovasi Pelayanan;
Kepuasan
Masyarakat;
Manajemen
Pelayanan Publik

Abstrak

Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Latar belakang penelitian ini didasarkan oleh Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Namun, adanya indikasi masalah seperti bagaimana pengaruh inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, yang berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat dengan inovasi Pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan terkait pengaruh inovasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kabupaten Jember Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Inovasi Pelayanan Publik (Titin Rohayati, 2025) untuk membuka mata dunia internasional bahwa pelayanan publik indonesia masuk hitungan internasional, Teori Kepuasan Masyarakat (Fandy Tjiptono, 2019) untuk mengukur kepuasan pelanggan yang bisa dikatakan booming dalam dua dekade terakhir. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Objek penelitian ini adalah masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember dengan sampel penelitian yaitu 90 responden. Teknik pengumpulan data merupakan kuesioner. Sedangkan analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi (R Square) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Hasil uji analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai standar koefisien inovasi pelayanan (X) sebesar 0,681 bernilai positif. Ini menunjukkan bahwa, inovasi pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Sedangkan 0,319 dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji t kedua variabel yaitu $8,731 > 1,671$ (t tabel) dan $\text{sig } 0,00 < 0,05$. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.

DOI:

Abstract

The Influence of Service Innovation on Public Satisfaction at the Class I TPI Immigration Office in Jember. This study is grounded in the impact of innovation on public satisfaction at the Class I TPI Immigration Office in Jember. It addresses the specific issue of how service innovation

influences public satisfaction at this office. The objective of the research is to describe the effect of innovation on public satisfaction at the Jember Regency Immigration Office. The theories employed in this study include Public Service Innovation theory (Titin Rohayati, 2025)—intended to demonstrate to the international community that Indonesian public services are of a globally recognized standard—and Public Satisfaction theory (Fandy Tjiptono, 2019), used to measure customer satisfaction, a concept that has seen a surge in prominence over the last two decades. This study utilizes a descriptive quantitative research method. The subjects of the study are members of the public interacting with the Class I TPI Immigration Office in Jember, with a sample size of 90 respondents. Data collection was conducted via questionnaires. The analysis involved simple linear regression, the t-test, and the coefficient of determination (R-Square) test, using SPSS version 22 software. The simple linear regression analysis results show a positive standardized coefficient value of 0.681 for service innovation (X). This indicates that service innovation influences public satisfaction at the Class I TPI Immigration Office in Jember, while 0.319 of the variance is attributed to other factors. The t-test results for the variables yielded a value of 8.731 (exceeding the t-table value of 1.671) with a significance level of 0.00 (below 0.05). Therefore, it is concluded that service innovation has a significant influence on public satisfaction at the Class I TPI Immigration Office in Jember.

PENDAHULUAN

Publik atau *public service* merupakan suatu hal yang menjadi tanggung jawab utama pemerintah. hal ini diartikan bahwa pelayanan publik yang sifatnya tradisional cenderung masih kerap diterapkan ditengah masyarakat yang sudah siap dengan perkembangan teknologi, yang tentunya memungkinkan peningkatan efektifitas dan efisiensi pelayanan. Menurut Robert (1996) dalam (Maryam et al., 2016) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban- ketertiban. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas, layak dan prima kepada masyarakat dalam implementasinya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah dengan adanya inovasi pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat karena inovasi dapat membuat pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, transparan, dan relevan dengan kebutuhan yang berubah. Dengan adanya inovasi, pemerintah dapat memperbaiki sistem pelayanan, mengatasi kendala birokratis, serta membangun kepercayaan dan

legitimasi publik yang lebih baik. (Khoirul Muluk, 2008), berpendapat bahwa inovasi sangat dibutuhkan dalam mengembangkan pelayanan publik.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember merupakan unit pelaksana teknis di bawah Direktorat Jenderal Imigrasi yang bertugas melaksanakan fungsi keimigrasian di wilayah kerjanya. Wilayah kerja kantor ini mencakup beberapa kabupaten di Jawa Timur, antara lain Jember, Banyuwangi, Situbondo, dan Bondowoso. Pada awalnya, Kantor Imigrasi Jember berstatus sebagai Kantor Imigrasi Kelas II. Seiring dengan peningkatan kebutuhan layanan keimigrasian dan pertumbuhan jumlah penduduk serta aktivitas ekonomi di wilayah kerjanya, status Kantor ini ditingkatkan menjadi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember (Tempat Pemeriksaan Imigrasi). Perubahan status ini memungkinkan kantor untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif dan efisien kepada masyarakat. Sebagai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, Kantor Imigrasi memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengendalikan lalu lintas orang yang masuk dan keluar melalui Tempat Pemeriksaan Imigrasi di wilayahnya. Selain itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember juga bertanggung jawab dalam penerbitan dokumen keimigrasian seperti paspor bagi Warga Negara Indonesia dan izin tinggal bagi Warga Negara Asing. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember terus berinovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Salah satunya adalah penyebaran informasi keimigrasian melalui barcode yang dapat diakses oleh seluruh pemohon layanan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan profesionalisme dalam menjalankan tugas keimigrasian di wilayah kerjanya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pada era modern saat ini, adanya sebuah inovasi sangat membantu dalam perkembangan digital. Inovasi sendiri merupakan sebuah proses menciptakan atau memperkenalkan sesuatu yang baru atau melakukan perbaikan signifikan terhadap sesuatu yang sudah ada, dengan tujuan memberikan nilai tambah. Inovasi bisa terjadi dalam berbagai bidang seperti bisnis, pendidikan, teknologi dan lainnya. menurut Damanpour dalam (Ramadhan, 2016), inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Inovasi juga bisa menjadi sebuah pengaruh terhadap sebuah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melampaui harapan customer. Ini mencerminkan seberapa baik suatu organisasi atau individu melayani customer-nya, baik dalam hal kecepatan, keakuratan, keramahan, kenyamanan, maupun hasil akhir dari layanan tersebut.

kantor imigrasi juga menerapkan sebuah pelayanan yang dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Salah satu kualitas pelayanan yang diberikan oleh

Kantor Imigrasi yaitu dalam pelayanan membuat Paspor. Setiap warga negara yang akan melakukan perjalanan keluar negeri pasti membutuhkan dokumen administrasi berupa paspor. Paspor merupakan dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu (Undang Undang No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian). Untuk memudahkan dalam pembuatan paspor, Direktorat Jenderal Imigrasi Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia membuat sebuah aplikasi yang bernama M-Paspor. M-Paspor merupakan aplikasi resmi yang mempermudah proses pengajuan paspor secara online. Aplikasi ini menggantikan sistem sebelumnya, yaitu Antrian Paspor Online (APAPOw), dan mulai digunakan secara nasional sejak awal tahun 2022. Keberhasilan M-Paspor juga bergantung pada infrastruktur teknologi yang memadai dan peningkatan kualitas fitur aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan adanya M-Paspor, proses pengajuan paspor menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Pelayan antrian online ini mendapat respon positif dari masyarakat yang sudah merasakannya. Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwasanya M-paspor sangat mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dikantor imigrasi.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, mengeluarkan inovasi terbaru untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan, meningkatkan keamanan dokumen, mengadopsi teknologi digital, dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang dinamis. Tujuannya untuk meningkatkan kepuasan publik, efisiensi kerja, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Namun kurangnya informasi yang didapat oleh masyarakat terkait pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember yang menyebabkan masyarakat harus datang berkali-kali. Sehingga Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember memberikan Inovasi pelayanan agar mempermudah masyarakat. Maka dari situ peneliti tertarik melakukan penelitian “Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kabupaten Jember”.

KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

1. Inovasi pelayanan publik

Inovasi pelayanan publik tidak lepas dari masih lambatnya peningkatan kualitas publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi, sementara itu proses reformasi birokrasi yang sekarang sedang berlangsung dilakukan oleh pemerintah yang mencita - citakan Pemerintahan Kelas Dunia (*World Class Government*) diharapkan tercapai di Tahun 2025. Inovasi Pelayanan Publik idealnya harus tumbuh dari budaya organisasi, karena diharapkan akan berkembang dan berkelanjutan mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut (Titin Rohayati, 2022) Inovasi

pelayanan publik tidak lepas dari masa lambatnya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai wujud dari reformasi birokrasi, yang sekarang sedang berlangsung dilakukan oleh Pemerintah yang mencita-citakan Pemerintahan Kelas Dunia. Keraguan baik masyarakat domestik maupun masyarakat internasional salah satu kriteria pelayanan publik yang inovatif apabila memberikan hasil dan manfaat bagi masyarakat. Menurut (Kotler, P., & Keller, 2022) Inovasi Pelayanan Publik, Adalah pengembangan layanan baru atau perbaikan signifikan pada layanan yang ada, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan lebih baik. Dalam upaya menciptakan atau menerapkan cara-cara baru dan lebih baik dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

2. Teri Kepuasan Masyarakat

Menurut (Fandy Tjiptono, 2002) Kepuasan masyarakat adalah respons emosional yang muncul setelah masyarakat mendapatkan pengalaman tertentu, yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap layanan selanjutnya. Sementara Engel dalam Tjiptono (2004) kepuasan merupakan evaluasi terhadap alternatif yang dipilih, yang memberikan hasil apakah melampaui harapan dari pelanggan. Dengan demikian, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau bahagia yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan atau produk yang diterima. ini mencangkupsejauh mana harapan dan kebutuhan masyarakat terpenuhi oleh layanan publik atau organisasi. Tjiptono dan Candra, (2004) menyebutkan beberapa konsep kunci terkait kepuasan masyarakat, yaitu : Harapan pelanggan (*Customer Expectation*), kinerja yang dirasakan (*Perceived Performance*), perbandingan (*comparison*), nilai pelanggan (*customer value*), loyalitas pelanggan (*customer loyalty*), dan kualitas pelayanan (*Service Quality*).

Hipotesis

Menurut Good dan Scaters dalam Nazir (2009), menyatakan hipotesis merupakan sebuah tafsiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta -fakta yang diamati atau kondisi - kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya. Berdasarkan beberapa definisi di atas, sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini sehingga dapat memberikan hipotesis atau dugaan sementara yang dapat dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur. Berikut merupakan hipotesis yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut:

- Ha : Terdapat Pengaruh antara inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember
- Ho : Tidak Terdapat Pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Prof. Dr.Sugiyono, 2022), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan pengambilan sampel dilakukan secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data bersifat statistik. Paradigma penelitian kuantitatif dianggap sebagai hubungan sebab akibat (kausal) antar variabel penelitian (Sugiyono, 2018). Penelitian ini menggunakan teknik penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian untuk mengetahui hubungan atau pengaruh sebab akibat (cause effect relationship, cause effectual relationship) antara dua variabel atau lebih dengan tujuan menjelaskan gejala atau fenomena tertentu (Buku Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, 2020). Penulis menggunakan metode survei untuk pengambilan data. Survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner (angket) adalah instrumen yang berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya (Sanjaya, 2015:255).

Adapun Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang melakukan pelayanan dengan menggunakan aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember yang berjumlah 90 orang responden, guna memperoleh data yang cukup untuk menganalisis variabel yang dipertimbangkan dan menghasilkan hasil yang dianggap signifikan secara statistik. Sedangkan teknik sampel yang diambil ialah Teknik penarikan sampel aksidental. Teknik sampel ini merupakan Sampel insidental (accidental/convenience sampling) adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria dapat digunakan sebagai sampel jika dianggap cocok. Arikunto berpendapat bahwa, jika jumlah populasi kurang dari 100 orang maka jumlah sampel diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasi lebih dari 100 orang maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi. Dalam penelitian ini jumlah populasi kurang dari 100 orang responden, maka peneliti mengambil 100% jumlah populasi yang ada di Kantor Imigrasi Kabupaten Jember yaitu, berjumlah 90 orang responden, penelitian menggunakan seluruh populasi sebagai sampel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, teknik dokumentasi dan teknik kuesioner. peneliti juga menggunakan teknik instrumen data berupa skala likert. Terdapat 5 pilihan jawaban dalam penyusunan skala Likert sebagai berikut :

Tabel 3.2
Tabel Alternatif Jawaban

No.	Alternatif Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (sugiyono, 2016:93).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji validitas seluruh item variabel memiliki nilai koefisien lebih dari 0,207. Dan berdasarkan uji reliabilitas nilai koefisien cronbach Alpha seluruh variabel lebih dari 0,5. Sehingga item pernyataan seluruh variabel valid dan reliabel.

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independent (X) yaitu inovasi pelayanan, dengan satu variabel dependen (Y). Berdasarkan hasil pengujian SPSS statistik diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.1
Hasil Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error			
1 (Constant)	24.714	4.299		5.749	.000
Inovasi pelayanan	1.065	.122	.681	8.731	.000

Sumber : Data diolah peneliti (2026)

Berdasarkan tabel 4.3, hasil uji analisis menunjukkan bahwa nilai standar koefisien inovasi pelayanan (X) sebesar 0,681 bernilai positif. Ini menunjukkan bahwa, inovasi pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat.

2. Uji t

Uji t berfungsi untuk menunjukkan apakah terdapat pengaruh antara variabel Independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Variabel inovasi pelayanan (X) mempunyai nilai $t_{8,731} > 1,671$ (t tabel), dengan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Artinya variabel inovasi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.

3. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi determinasi (R Square) berfungsi untuk mengetahui seberapa besar variabel independent mempengaruhi variabel dependen.

Tabel 4.2

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.464	.458	5.973

a. Predictors: (Constant), Inovasi pelayanan

b. Dependent Variabel: Kepuasan masyarakat

Sumber : Data diolah SPSS tahun 2026

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa hasil uji koefisien determinasi (RSquare) dapat dilihat pada kolom R Square yaitu sebesar 0,464. Hasil tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember sebesar 46,4%.

PEMBAHASAN

Dari hasil penyebaran kuesioner, responden di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, rata-rata distribusi jawaban responden berada pada kategori sangat setuju berkaitan dengan Inovasi pelayanan sebesar 411,1. Hal ini menunjukkan bahwa adanya inovasi pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini variabel independen (inovasi pelayanan) mempunyai tiga indikator yaitu, pembaruan (Novelty), solusi masalah (Problem Solving), dampak positif (Impact).

Dari ketiga indikator tersebut dapat diurutkan dari indikator yang memberikan pengaruh paling besar terhadap “kepuasan Masyarakat” di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember, yaitu indikator “dampak positif (Impact)” dengan skor 70,0%. Artinya indikator dampak positif (Impact) untuk item efisiensi yang membuat masyarakat merasakan layanan yang sangat cepat yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Kedua, yaitu indikator “kepuasan pengguna layanan” secara keseluruhan masyarakat sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadhil Junery (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan

Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Imigrasi Bengkalis”. Yang Yang mendorong saya untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember”.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik Kesimpulan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Hal ini terbukti dari hasil uji analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini yaitu dengan persamaan ($Y=24,714 + 1,065 X$) setiap kenaikan atau penurunan satu persen dari variabel inovasi pelayanan (X), maka jumlah variabel kepuasan masyarakat (Y) akan meningkatkan atau menurun sebesar 1,065. Hasil uji t kedua variabel yaitu $8,731 > 1,671$ (t tabel) dan $\text{sig } 0.00 < 0,05$. Artinya inovasi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai uji koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,464 bernilai positif. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel inovasi pelayanan secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 46,4% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh factor lain. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jember. Hal ini membuktikan bahwa inovasi pelayanan dapat memudahkan Masyarakat dalam melakukan pendaftaran Paspor yang diberikan dan diterima lebih efektif dan efisien.

REFERENSI

Buku:

- Agung Kurniawan. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Jakarta: Cahaya Pustaka
- Fandy Tjiptono. (2002). *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Anastasia Diana (ed.)). Andi yogyakarta.
- Khoirul Muluk. (2008). *Knowledge Managemant*. Bayu Media Publising.
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. 1, 71–84.
- Prof. Dr.Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, cv.
- Sujarweni, W. (2025). *Metodologi Penelitian*. Pustaka Baru Press.
- Titin Rohayati. (2022). *Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV Budi Utama.

Jurnal:

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (U. Saddle & N. River (eds.)). NJ: Pearson Education.
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. (2016). Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana, Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 19(02), 83–90. <https://doi.org/10.21776/ub.wacana.2016.019.02.3>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. 1, 71–84.