

**KUALITAS PELAYANAN KPAID KABUPATEN TASIKMALAYA
TERHADAP KEPUASAN KLIEN KORBAN PADA ANAK USIA DINI
TAHUN 2022**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini



Oleh:

Teny Nur Islami

NIM 1909453

**PROGRAM STUDI S1
PENDIDIKAN GURU PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2023**

**KUALITAS PELAYANAN KPAID KABUPATEN TASIKMALAYA
TERHADAP KEPUASAN KLIEN KORBAN PADA ANAK USIA DINI
TAHUN 2022**

Oleh
Teny Nur Islami

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan Guru Pendidikan Anak Usia Dini

© Teny Nur Islami
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi undang – undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak atau sebagian,
dengan dicetak ulang, foto copy, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

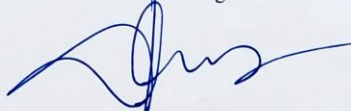
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

TENY NUR ISLAMI

KUALITAS PELAYANAN KPAID KABUPATEN TASIKMALAYA
TERHADAP KEPUASAN KLIEN KORBAN PADA ANAK USIA DINI
TAHUN 2022

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

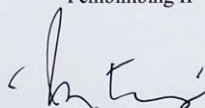
Pembimbing I



Dr. Gilar Gandana, M.Pd.

NIP 920200819900605101

Pembimbing II

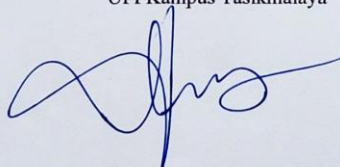


Drs. Edi Hendri Mulyana, M.Pd.

NIP 196008251986031002

Mengetahui

Ketua Program Studi PGPAUD
UPI Kampus Tasikmalaya



Dr. Gilar Gandana, M.Pd.

NIP 920200819900605101

Teny Nur Islami, 2023

**KUALITAS PELAYANAN KPAID KABUPATEN TASIKMALAYA TERHADAP KEPUASAN KLIEN KORBAN
PADA ANAK USIA DINI TAHUN 2022**

Universitas pendidikan indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRAK

KPAID Kabupaten Tasikmalaya merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam menjaga dan melindungi hak-hak anak di Indonesia. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam melindungi anak dari berbagai bentuk kejahatan, KPAI memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar puas tingkat pencapaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPAID Kabupaten Tasikmalaya kepada klien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Sehingga proses pengumpulan data digunakan menggunakan instrumen berupa angket. Subjek dalam penelitian ini adalah korban pada anak usia dini. Data angket yang diperoleh dianalisis menggunakan *Microsoft Excel*. Data hasil pengolahan kemudian diinterpretasikan berdasarkan tujuan peneliti. Sehingga diketahui tingkat pencapaian kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan secara umum tingkat pencapaian kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya terhadap kepuasan klien korban pada anak usia dini tahun 2022 berkategori puas (49%). Berdasarkan rumusan masalah secara khusus dari beberapa indikator yaitu *tangible* (bukti fisik) menunjukkan kategori puas (37%), *reliability* (kehandalan) menunjukkan kategori puas (40%), *responsibility* (responsif) menunjukkan kategori puas (44%), *assurance* (jaminan) kategori puas (56%), dan *empathy* (empati) menunjukkan kategori (49%).

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Klien, Anak Usia Dini

ABSTRACT

KPAID Tasikmalaya Regency is an institution that has an important role in maintaining and protecting the rights of children in Indonesia. As an institution responsible for protecting children from various forms of crime, KPAI has a big responsibility in providing quality services. The purpose of this study is to determine how much satisfied the level of achievement of service quality provided by KPAID Tasikmalaya Regency to clients. This research uses a quantitative approach with a survey method. So that the data collection process is used using an instrument in the form of a questionnaire. The subjects in this study were victims in early childhood. The questionnaire data obtained was analyzed using Microsoft Excel. The processed data is then interpreted based on the researcher's objectives. So that the level of achievement of the quality of service of KPAID Tasikmalaya Regency is known. Based on the research conducted in general, the level of achievement of the quality of service of KPAID Tasikmalaya Regency on the satisfaction of client victims in early childhood in 2022 is in the satisfied category (49%). Based on the formulation of the problem specifically from several indicators, namely tangible (physical evidence) shows a satisfied category (37%), reliability (reliability) shows a satisfied category (40%), responsibility (responsiveness) shows a satisfied category (44%), assurance (guarantee) a satisfied category (56%), and empathy (empathy) shows a category (49%).

Keywords: *Service Quality, Client Satisfaction, Early Childhood*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SIDANG SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN	i
UCAPAN TERIMA KASIH	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik	12
2.2 KPAI (Komisi Perlindungan Anak Indonesia).....	14
2.2.1 Definisi Komisi Perlindungan Anak Indonesia	14
2.2.2 Tugas Komisi Perlindungan Anak Indonesia	18
2.2.3 Kedudukan KPAI	19
2.3 Kepuasan Klien.....	20
2.3.1 Definisi Kepuasan Klien.....	20
2.3.2 Ukuran Tingkat Kepuasan	21
2.3.3 Indikator Kepuasan Klien.....	23
2.4 Anak Usia Dini	25
2.4.1 Definisi Anak Usia Dini	25
2.4.2 Perlindungan Anak	26

2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.1.2 Metode Penelitian	31
3.2 Partisipan, Waktu, dan Tempat Penelitian.....	32
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	34
3.4 Instrumen Penelitian	34
3.5 Uji Persyaratan Instrumen	36
3.5.1 Uji Validitas Instrumen	36
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.6 Prosedur Penelitian	40
3.7 Pengumpulan Data.....	40
3.8 Pengolahan Data	40
3.9 Teknik Penyajian Data.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Temuan Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini.....	43
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	57
4.2.2 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan).....	59
4.2.3 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Responsibility (Responsif).....	60
4.2.4 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Assurane (Jaminan).....	62

4.2.5 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati).....	63
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Implikasi	67
5.3 Rekomendasi	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	74
RIWAYAT HIDUP	186

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Rincian Rekapitulasi Bank Data KPAID Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2022	33
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Tahun 2022	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	39
Tabel 3.5 Kategori Penyekoran Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Tahun 2022	41
Tabel 3.6 Pedoman Pengkategorian.....	41
Tabel 4.1 Tingkat Pencapaian Secara Umum Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya terhadap Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Tahun 2022.....	44
Tabel 4.2 Tingkat Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	44
Tabel 4.3 Tingkat Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kebersihan dan Tampilan Fisik Area Layanan) Dalam Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	45
Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kelengkapan Fasilitas) Dalam Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	46
Tabel 4.5 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Ketersediaan Informasi yang Jelas dan Mudah dipahami) Dalam Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	46
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan).....	47
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Keakuratan Informasi) Dalam Dimensi Reliability (Kehandalan)	47

Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Konsistensi Dalam Memberikan Pelayanan) Dalam Dimensi Reliability (Kehandalan)	48
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kemampuan untuk Memenuhi Janji dan Komitmen Kepada Klien) Dalam Dimensi Reliability (Kehandalan)	48
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Responsibility (Responsif).....	49
Tabel 4.11 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Ketersediaan Staf Dalam Membantu Klien) Pada Dimensi Responsibility (Responsif)	50
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kemampuan Staf Memberikan Solusi yang Tepat) Pada Dimensi Responsibility (Responsif).....	50
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kemampuan Staf Menyesuaikan Diri Dengan Kebutuhan Klien) Pada Dimensi Responsibility (Responsif).....	51
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan).....	51
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kepercayaan dan Kehandalan Staf dalam Memberikan Pelayanan) Pada Dimensi Assurance (Jaminan)	52
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Pengetahuan Dalam Pelayanan) Pada Dimensi Assurance (Jaminan).....	53
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Keprofesionalan dan Kesopanan Staf) Pada Dimensi Assurance (Jaminan)	53
Tabel 4.18 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati).....	54

Tabel 4.19 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kemampuan Staf Dalam Mendengarkan dengan Penuh Perhatian dan Simpatik) Pada Dimensi Empathy (Empati)	54
Tabel 4.20 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Sikap Peduli dan Antusiasme Dalam Melayani Klien) Pada Dimensi Empathy (Empati).....	55
Tabel 4.21 Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Indikator (Kemampuan Dalam Memberikan Perhatian Personal) Pada Dimensi Empathy (Empati).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Prosedur Penelitian Survei Kuantitatif.....	32
Gambar 4.1 Tingkat Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pengangkatan Dosen Pembimbing Skripsi.....	74
Lampiran 2 Ijin Penelitian KPAID Kabupaten Tasikmalaya.....	79
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	80
Lampiran 4 Validasi Instrumen Penelitian Oleh Dosen Ahli Pendidikan.....	81
Lampiran 5 Validasi Instrumen Penelitian Oleh Dosen Ahli Manajemen.....	102
Lampiran 6 Angket Penelitian	123
Lampiran 7 Tabulasi Data.....	138
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	140
Lampiran 9 Hasil Data Secara Umum Tingkat Pencapaian Kualitas Pelayanan ...	163
Lampiran 10 Hasil Data Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	166
Lampiran 11 Hasil Data Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan)	169
Lampiran 12 Hasil Data Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Responsibility (Responsif)	173
Lampiran 13 Hasil Data Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)	177
Lampiran 14 Hasil Data Tingkat Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Berdasarkan Dimensi Empathy (Empati)	181
Lampiran 15 Dokumentasi.....	185

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, E. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Islam Negeri Malang.
- Afrilliana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(2), 46–55. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i2.119>
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S., (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2). 1-7
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. ... *Publik Dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136–146. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v4i2.278>
- Asyikin, N. (2020). Pernikahan Anak Usia Dini Ditinjau Dari Perspektif Perlindungan Anak. *Jurnal Hukum*, XIV(1), 31–49.
- Azizah, R. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan Cek In Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur)*.
- Bara, V. Y. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Ajuno Kota Malang (Doctoral dissertation, Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang).
- Boyd-Swan, C., & Herbst, C. M. (2020). Influence Of Quality Credentialing Programs On Teacher Characteristics In Center-Based Early Care And Education Settings. *Early Childhood Research Quarterly*, 51, 352–365. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2019.12.013>
- Budiharjo. (2022). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat Pada Komisi. *Ilmiah Administratif Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 21–27.
- Chentari, V., & Ma'ani, K. D. (2020). Kualitas Pelayanan Tim Pelaksana Sistem Layanan Rujukan Terpadu (Slrt) Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Di Nagari Sago Salido Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 44–52. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.203>
- Dadan Suryana. (2021). *Pendidikan Anak Usia Dini Teori dan Praktik*

Pembelajaran. Prenada Media.

Dahar, V., Pangke, M. S., & Laloma, A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Puskesmas Kecamatan Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Administrasi Publik*, 5(75), 25–47.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/download/23818/23468>

Djusfi, A. R., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Teuku, U. (2019). Kedudukan Dan Fungsi Komisi Perlindungan Anak Indonesia. *Public Policy*, 23, 152–158.

Febriani, N. A., Diamantina, A., & Pinilih, S. A. G. (2021). Tugas Komisi Perlindungan Anak Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pemenuhan Hak Anak Berdasarkan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak. *Diponegoro Law Journal*, 10(2), 416–429.

Fitriana, D. N., Program, M., Ilmu, S., Negara, A., & Airlangga, U. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya) Diah Nur Fitriana. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 2, 1–10.

Handayani, M. (2017). Pencegahan Kasus kekerasan Seksual Pada Anak Melalui Komunikasi Antarpribadi Orang Tua Dan Anak. *Jurnal Ilmiah VISI PGTK PAUD Dan DIKMAS*, 12(1), 67–80.
journal.unj.ac.id/unj/index.php/jiv/article/download/2805/2091

Hartini, S. (2017). Peranan Komisi Perlindungan Anak Indonesia (Kpai) Terhadap Pelaku Tindak Pidana Anak. *Yustisi*, 4(2), 60–67. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/view/1078>

Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics*, 1(2), 101–128. <https://doi.org/10.35896/jse.v1i2.72>

Hasbullah, H. (2021, January). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Mamuju. In FORUM EKONOMI (Vol. 23, No. 1, pp. 77-85).

Teny Nur Islami, 2023

KUALITAS PELAYANAN KPAID KABUPATEN TASIKMALAYA TERHADAP KEPUASAN KLIEN KORBAN PADA ANAK USIA DINI TAHUN 2022

Universitas pendidikan indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Indrawan, D. Z. (2021). Peran Daerah Dalam Mengimplementasikan Program Sebagai Upaya Perlindungan Tindak Kekerasan Terhadap Anak Di Kabupaten Karimun Dalam Mewujudkan Kota Layak Anak. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 2(1), 46–56. <https://doi.org/10.46730/japs.v2i1.14>
- Kemenkumham. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 Tentang Perlindungan Anak. 1*, 2–29.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kurniasari, F., & Sugiyanto, E. K. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 112-125.
- Kusumawardanie, B. O. (2018). Peran Komisi Perlindungan Anak Indonesia Dalam Melindungi Anak Dari Eksploitasi Tenaga Kerja Di Bawah Umur (Analisis Data Kasus Di KPAI 2011-2017). (*Bachelor's Thesis*), 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*, 1(2), 86-97.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat
- Manurung, H. (2019). Pengaruh Persepsi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Pada Pt. Wahana Putra Yudha Siborongborong. *Jurnal Tapanuli*, 1(1), 229–237.
- Meilyta, V., & Suryani, L. (2021). Kualitas pelayanan publik pada kantor desa puain kanan kecamatan tanta kabupaten tabalong. *JAPB*, 4(2), 1861–1869.
- Melati, D. P. (2016). Implementasi Penanganan Kasus Kekerasan Terhadap Anak Oleh Komisi Perlindungan Anak Indonesia. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(1), 33–48. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v9no1.586>
- Morissan. (2018). *Metode Penelitian Survei* (Riefmanto (ed.); Edisi 1). Prenadamedia Group.
- Nurwahidah. (2015). Kejahatan terhadap Anak dan Solusinya menurut Hukum Islam. *Jurnal Ilmu Hukum*, 15(2), 125–140.

- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Pocut Ismyati Vonda & Cut Dian Fitri. (2017). Pelaksanaan Perlindungan Anak di Kota Banda Aceh. *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, 3(1), 61–68. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/equality/article/view/1948>
- Putra, A. U. (2023). *Strategi Komunikasi Pemasaran Event Organizer Tribun Pekanbaru Dalam Meningkatkan Klien di Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Suska Riau.
- Putra, D. G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- PUTRI, N. O. (2021). *Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Organizational Citizenship Behavior Pada Kantor Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*. Universitas Bosowa Makassar.
- Rahayu, I. (2013). *Tingkat Kepuasan Klien Akan Pola Komunikasi Terapeutik Oleh Perawat Di Rumah Sakit Bhayangkara Polda Kalbar*. 3(2003), 1–4.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Roza, D., Nurhafizah, N., & Yaswinda, Y. (2019). Urgensi Profesionalisme Guru Pendidikan Anak Usia Dini dalam Penyelenggaraan Perlindungan Anak. *Jurnal Obsesi: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 4(1), 277. <https://doi.org/10.31004/obsesi.v4i1.325>
- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2).
- Sudaryono. (2018). *Metodologi Penelitian* (Edisi 1). Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)* (Edisi 1). Alfabeta CV.
- Surwatini, S. (2017). Pendidikan Karakter Dan Pembangunan Sumber Daya

- Manusia Berkelanjutan. *Trihayu: Jurnal Pendidikan Ke-SD-An*, 4(1), 220–234.
- Suryaningsi, H. R. F. C. &. (2017). Penegakan Hukum Dalam Pendidikan dan Perlindungan Anak di Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmu Hukum*, 1(2), 58–65.
- Tambunan, C. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Klien Kantor Akuntan Publik. *Jom FEKON*, 2(1), 1–12.
- V. Wiratna Sujarweni. (2014). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Pustaka Baru Press.
- Visimedia. (2016). *Konsolidasi Undang-Undang Perlindungan Anak: UU RI No. 23/2002 & UU RI No. 35/2014*. VisiMedia