

Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)

Homepage: <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik>

Optimasi Pelayanan Publik: Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai pada Kantor Desa Wates

Risa Alfia

Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara
Jl. Mastrip No. 59 Blitar, 66111, Jawa Timur

Abstrak

Kantor Desa sebagai salah satu sarana pelayanan masyarakat, pada saat ini telah menunjukkan perkembangannya yang mengarah kepada profesionalisme yang bergerak dibidang jasa pemerintahan. Organisasi dibidang pemerintah menuntut pegawai menjadi lebih baik dalam hal pelayanan. Kantor Desa Wates merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa kualitas dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kantor Desa Wates. Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah kartu keluarga masyarakat Desa Wates. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus slovin, terdiri dari 100 responden. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dari t hitung 3.124 dan 3.832. Nilai t tabel 1984 maka kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh pada kepuasan masyarakat. selain itu, seluruh instrument dalam penelitian ini valid dan reliable sehingga dapat menghasilkan seluruh pengujian yang tepat dan akurat. Seluruh instrument menghasilkan rata-rata nilai 4 (setuju) yang berarti seluruh instrument dan indikator mendukung hasil bahwa pelayanan dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan

PENDAHULUAN

Pelayanan senantiasa berhubungan dengan dua pihak, yaitu pemberi pelayanan (pegawai) serta penerima pelayanan (masyarakat). Mutu pelayanan dimaksud selaku sesuatu aksi, kinerja ataupun komitmen sebaliknya konsep mutu pelayanan didasarkan pada anggapan konsumen yang dikemukakan oleh Zaitaml, Parasuraman serta Berry selaku derajat kesenjangan antara harapan ataupun kemauan konsumen dengan realitas yang dialaminya. Pelayanan pemerintah hendaknya diupayakan sebaik- baiknya dengan meningkatkan rasa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat wajib diutamakan dengan membagikan pelayanan dengan mutu terbaik serta membagikan insentif supaya kinerja pegawai terus menjadi maksimal dalam melaksanakan gunanya. Sisi internal penyedia layanan menyangkut bagaimana

sistem serta prosedur dan totalitas proses layanan dikembangkan serta dilaksanakan oleh lembaga terpaut, serta di sisi eksternal ialah masyarakat yang dilayani. Terciptanya kinerja yang baik dalam industri jasa berbentuk pelayanan yang baik, disiplin, tanggung jawab, ketepatan waktu serta ketepatan waktu, keramahan serta kesopanan, ikatan warga yang baik, ketangkasan serta penampilan yang menarik. Keahlian kinerja pegawai khususnya dalam bidang jasa akan berdampak positif terhadap terealisasinya rencana yang sudah diprogramkan

Kualitas pelayanan di kantor desa Wates menjadi perbincangan warga yang berurusan dengan kebutuhan administratif. Mereka menyampaikan ketidak sesuaian kualitas pelayanan dan kinerja, keluhan masyarakat atau pengguna layanan ini dapat kita lihat dimedia sosial, mulut ke mulut oleh masyarakat misalnya dari keluhan pada saat pengurusan lamanya proses Kartu Tanda Penduduk, ketidaksesuaian input akta kelahiran, kehilangan berkas yang belum terproses dan berbagai hal administrasi lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kantor desa.

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur yang dapat digunakan lembaga pemerintah dalam menjalankan mandatnya. Hal ini muncul sesudah masyarakat berinteraksi dan menggunakan layanan berbagai kepentingan pada organisasi tersebut. Dengan hal tersebut, instansi pada pemerintahan tentunya berupaya untuk memperbaiki diri dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dalam suatu organisasi hendaknya ditandai dengan proses pelayanan yang sederhana, mudah dipahami masyarakat, ramah dan santun.

TELAAH LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan, pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah dan membantu serta professional. Dikatakan berkualitas artinya mampu memberikan kepuasan terhadap yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas tuntutan atau persyaratan pelanggan masyarakat (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:34)

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan kemampuan untuk menyelesaikan tugas dengan keterampilan, pemahaman yang jelas, apa saja tentang yang harus dilakukan untuk kemajuan organisasi dalam merealisasikan sebuah program yang telah ditentukan (Sari et al., 2021:10).

Kepuasan Masyarakat

Menurut Armainah kepuasan berkaitan erat dengan respon pelanggan terhadap tindakan antara harapan sebelumnya dan kinerja yang telah dirasakan setelah pemakaiannya (Bharmawan dan Hanif, 2022:2). Menurut Fahmi kepuasan perasaan senang atau kecewa yang muncul dengan membandingkan terhadap suatu kinerja (Bharmawan dan Hanif, 2022:3).

Menurut Daga kepuasan merupakan suatu respon yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap kinerja atau pelayanan yang diterima kemudian konsumen akan membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkannya, jika hasil yang diterima baik maka konsumen akan merasa puas namun jika tidak akan sebaliknya (Bharmawan dan Hanif, 2022:4)

Hipotesis

Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Ha1 : Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat
 Ha2 : Terdapat Pengaruh positif kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.
 Ha3 : Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tipe riset yang digunakan oleh periset ialah riset deskriptif kuantitatif. Riset deskriptif kuantitatif ialah riset berbentuk angka maupun data kualitatif yang diangkakan. Riset deskriptif kuantitatif dilaksanakan guna mengidentifikasi nilai variabel bebas, yaitu satu variabel atau lebih tanpa membandingkan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Bersumber pada penjelasan diatas riset ini yakni riset deskriptif kuantitatif maupun riset yang menggunakan data mentah berbentuk numerik sesudah itu dianalisis dan diolah sehingga jadi sesuatu kesimpulan.

Populasi penelitian adalah masyarakat desa wates yang berjumlah 1894 Kartu Keluarga usia produktif. Besaran jumlah sampel yang digunakan dapat diketahui menggunakan rumus Slovin, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis informasi dengan mengumpulkan bersumber pada data terpaut aktivitas yang diperoleh dari observasi, wawancara, serta dokumen yang bisa digunakan selaku data kala melaksanakan riset.

Hasil hitung itu dapat dikatakan dipercaya apabila pada beberapa kali pengukuran memberikan hasil yang konsisten. Jawaban yang telah diberikan responden atas pertanyaan cenderung sama, konsisten serta stabil setiap saat. Penghitungan ini dibuat menggunakan SPSS atau *Statistical Package for Social Science*.

HASIL PENELITIAN

Analisis Data

Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis data dengan uji validitas untuk dapat mengetahui valid atau tidaknya sebuah pertanyaan kuisioner. Pelaksanaan uji validitas menggunakan SPSS 20.

1. Uji Validitas

Digunakan untuk mendapatkan hasil yang diperoleh sah tidaknya data yang digunakan dalam sebuah penelitian. Berikut adalah hasil dari uji validitas:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	.393**	0,195	Valid
	X1.2	.263**	0,195	Valid
	X1.3	.482**	0,195	Valid
	X1.4	.524**	0,195	Valid
	X1.5	.442**	0,195	Valid
	X1.6	.427**	0,195	Valid
	X1.7	.502**	0,195	Valid
	X1.8	.583**	0,195	Valid
	X1.9	.530**	0,195	Valid
	X1.10	.486**	0,195	Valid

Sumber : Olah Data SPSS

Hasil pengujian pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai r hitung bernilai lebih besar dari pada r tabel, maka seluruh indikator dalam kuisioner penelitian yang dilakukan ini teruji sah.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Kinerja Pegawai	X2.1	.407**	0,195	Valid
	X2.2	.454**	0,195	Valid
	X2.3	.342**	0,195	Valid
	X2.4	.294**	0,195	Valid
	X2.5	.325**	0,195	Valid
	X2.6	.367**	0,195	Valid
	X2.7	.505**	0,195	Valid
	X2.8	.489**	0,195	Valid
	X2.9	.432**	0,195	Valid
	X2.10	.451**	0,195	Valid
	X2.11	.421**	0,195	Valid
	X2.12	.413**	0,195	Valid
	X2.13	.380**	0,195	Valid
	X2.14	.414**	0,195	Valid
	X2.15	.389**	0,195	Valid
	X2.16	.455**	0,195	Valid

Hasil pengujian pada variabel kinerja pegawai menunjukkan nilai r hitung menunjukkan lebih besar daripada r tabel, maka keseluruhan indikator dalam kuisioner penelitian ini teruji sah.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	Y1.1	.321**	0,195	Valid
	Y1.2	.436**	0,195	Valid
	Y1.3	.488**	0,195	Valid
	Y1.4	.411**	0,195	Valid
	Y1.5	.478**	0,195	Valid
	Y1.6	.547**	0,195	Valid
	Y1.7	.402**	0,195	Valid
	Y1.8	.588**	0,195	Valid
	Y1.9	.286**	0,195	Valid
	Y1.10	.545**	0,195	Valid
	Y1.11	.379**	0,195	Valid
	Y1.12	.362**	0,195	Valid
	Y1.13	.511**	0,195	Valid

Variabel	Indikator	R Hitung	R Tabel	Keterangan
	Y1.14	.345**	0,195	Valid

Hasil pengujian pada variabel kepuasan masyarakat menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh indikator dalam kuisioner penelitian ini teruji sah.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai sebagaimana untuk menganalisa indikator pada kuisioner dipercaya atau tidak. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas :

Tabel 4
Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	40

Menurut Sekaran pada tahun 1992, nilai reliabilitas yang kurang dari 0,6 adalah kurang baik, 0,7 dapat diterima dengan baik dan diatas 0,8 adalah baik. Maka dapat disimpulkan nilai lebih daripada 0,6 sehingga hasil reliabel dengan 40 pertanyaan.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian dipakai untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Dasar untuk mengambil keputusan dilakukan berdasarkan penentuan kenormalan data yang dapat diukur dengan cara melihat angka probabilitasnya (*Asymtotic Significance*),yaitu :

Tabel 5
Hasil Uji Normalitas

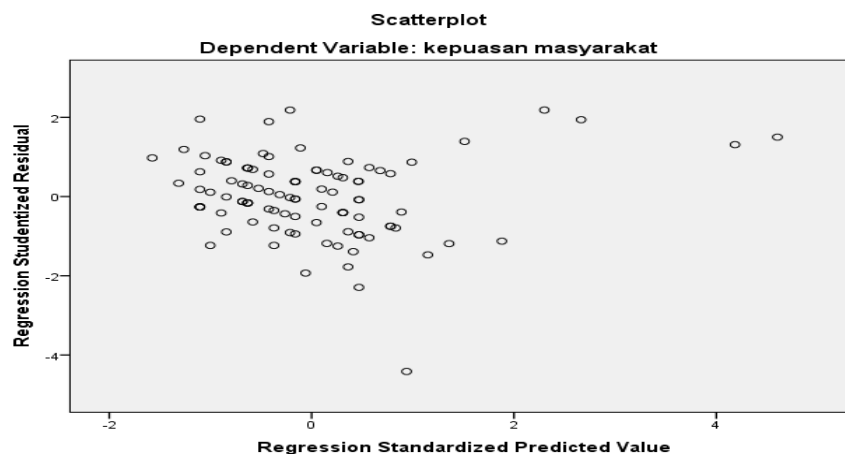
N		Unstandardized Residual
100		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.25949039
Most Extreme Differences	Absolute	.063
	Positive	.046
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.631
Asymp. Sig. (2-tailed)		.821

Sumber : Olah Data SPSS

Output ini menjelaskan tentang hasil uji normalitas dengan metode One Sample Kolmogrov Smirnov dengan ketentuan jika signifikasi > 0,05 data berdistribusi normal, dapat diketahui bahwa nilai signifikasi sebesar 0,821 sehingga kesimpulan data kualitas pelayanan dan konerja pegawai berdistribusi normal (0,821 > 0,05)

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bentuk uji yang dapat dilihat dari *scatterplots*, syarat dari uji ini ialah tidak terjadi heteroskedastisitas jika terjadi maka tidak akurat.



Gambar 1
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil menunjukkan bahwa titik menyebar diatas dan berada dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dalam hal ini tidak terjadi heteroskedastisitas dan tidak ada penyimpangan varian.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk melihat besarnya interkorelasi antar variabel bebas, untuk melihat aakah terjadi multikolinieritas dilihat dari nilai VIF. Apabila nilai toleransi diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah angka 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	.720	1,389	Tidak terjadi multikolinieritas
Kinerja Pegawai	.720	1,389	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Olah Data SPSS

Hasil dari variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sebagai variabel bebas menunjukkan tolerance diatas 0,1 yaitu 0.720 dan VIF dibawah 10 yaitu 1,389 menunjukkan variabel tidak terjadi multikolinieritas.

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji ialah sebagai berikut :

Uji Regresi

Digunakan untuk melihat bagaimana hubungan sebab akibat dari variabel yang digunakan dalam sebuah penelitian, dalam hal ini menggunakan regresi linear

berganda yang digunakan untuk variabel lebih dari satu. Berikut merupakan hasil regresi:

Tabel 7
Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.252	5.737		3.007	.003
Kualitas	.430	.138	.302	3.124	.002
Pelayanan	.346	.090	.371	3.832	.000
Kinerja Pegawai					

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Olah Data SPSS

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y' = 17.252 + 0.430X_1 + 0.346X_2$$

1. Nilai konstanta adalah 17.252 artinya kualitas pelayanan , kinerja pegawai nilainya adalah 0 maka tingkat kepuasan masyarakat nilainya yaitu 17.252.
2. Koefisien pada kualitas pelayanan sebesar 0.430 dalam hal berarti akan meningkat satu satuan sehingga kepuasan terhadap masyarakat akan meningkat sebesar 0.430 satuan
3. Nilai koefisien kinerja pegawai sebesar 0.346 , dalam hal berarti akan meningkat satu satuan sehingga kepuasan terhadap masyarakat akan meningkat sebesar 0.346 satuan.

b. Uji F

Tabel 8
Hasil Signifikansi

Indikator	Sig.	Keterangan
Kualitas pelayanan	.002	Berpengaruh
Kinerja pegawai	.000	Berpengaruh

Sumber : Olah Data SPSS

Hasil memperlihatkan variabel kualitas pelayanan dibawah 0,05 tingkat signifikasi 0,02, maka dapat dikatakan adanya pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan variabel kinerja pegawai menunjukan angka 0,00 dan dibawah 0,05 dapat dikatakan adanya pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

c. Uji T

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t apabila nilai sign < 0,05 atau nilai t hitung lebih besar terhadap t tabel, maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

$$\begin{aligned}
 t \text{ tabel} &= t (a/2 ; n-k-1) \\
 &= t (0,025 ; 100-2-1) \\
 &= t (0,025 ; 97) \\
 &= 1.984
 \end{aligned}$$

Tabel 9
Hasil uji T

Indikator	t hitung	t tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	3.124	1.984	Berpengaruh
Kinerja Pegawai	3.832	1.984	Berpengaruh

Sumber : Olah Data SPSS

Nilai t hitung $>$ t tabel ($3.124 > 1.984$) maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Nilai t hitung $>$ t tabel ($3.832 > 1.984$) maka dapat disimpulkan kinerja pegawai secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

d. Koefisien Determinasi

Tabel 10
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.680	.674	1.141

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan

Sumber : Olah Data SPSS

Pengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,0674. Hal ini ditunjukkan kinerja pegawai presentase sebesar 67% sisanya 33% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil dari pengujian masing-masing hipotesis beserta alasan yang mendasari :

- Diperoleh dari nilai t hitung variabel kualitas pelayanan $3.124 > 1.984$ dengan angka signifikansi $0,002 < 0,05$ hipotesis pertama (H1) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat artinya hipotesis pertama diterima.
- Diperoleh nilai t hitung variabel kinerja pegawai $3.832 > 1.984$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ hipotesis kedua (H2) terdapat pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat artinya variabel kedua diterima.
- Diperoleh nilai f hitung sebesar $25.790 > 3,09$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ maka hipotesis ke tiga (H3) diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan pada variabel kepuasan masyarakat

KESIMPULAN

- Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat indikator yang terdiri dari tangible (bukti fisik) , reliability (Keandalan), responsiveness (Daya Tanggap) , assurance (Jaminan) , dan empathy (Empati) dari ke-lima indikator hal yang bisa membentuk kepuasan masyarakat. Namun di lain Kantor Desa Wates dalam penelitian ini hasil dari indikator empati yang menyatakan bahwa keramahan pegawai rendah, sehingga masyarakat kurang puas dengan hal tersebut.

2. Kinerja pegawai yang terdiri dari pelayanan kondusif, kedisiplinan, tanggung jawab, kecepatan dan ketepatan, keramahan dan kesopanan, hubungan baik, kecekatan, penampilan ke-delapan indikator diatas merupakan utama yang bisa membentuk kepuasan masyarakat. Namun dalam penelitian ini indikator tanggung jawab pegawai dalam hal keamanan berkas dirasa masih kurang, masyarakat ada yang mengeluhkan berkasnya hilang sebelum terproses hal ini terbukti pada nilai presentase rendah terhadap hal tersebut.
3. Kepuasan merupakan suatu respon yang ditunjukkan oleh masyarakat terhadap kinerja dan atau pelayanan Kantor Desa Wates yang diterima kemudian masyarakat akan membandingkan kinerja dengan harapan yang diinginkannya, jika hasil yang diterima baik maka masyarakat akan merasa puas namun jika tidak akan sebaliknya. Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai kantor desa wates secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat, namun kinerja pegawai berpengaruh lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan.

SARAN

1. Kantor Desa Wates disarankan untuk meningkat pelayanan terhadap masyarakat pada hal keramahan dan keamanan berkas. Dalam hal ini diharapkan agar bisa meningkatkan kepuasan masyarakat desa wates pengguna layanan.
2. Penelitian sebatas pada kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat, sehingga masih banyak faktor yang mempengaruhi sehingga dapat memperluas untuk pengembangan penelitian ini.
3. Untuk meningkatkan penelitian yang lebih luas maka dapat berkembang lebih baik, sehubungan dengan hal ini keterbatasan dalam jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 122–136. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- Anshori, M., & Isnawati, S. (2017). *Metodelogi Penelitian kuantitatif* (2nd ed.). Airlangga University Press.
- Bharmawan, A. S., & Hanif, N. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa Strategi, Mengukur, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan* (S. A. Barmawan (ed.)). SCOPINDO.
- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. GAVA MEDIA.
- Habib, F., Keke, Y., & Ratnasari, D. (2021). Pengaruh Kinerja Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Drive Thru Tahun 2020. *Scriptura*, 11(1), 35–40. <https://doi.org/10.9744/scriptura.11.1.35-40>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik* (turi (ed.)). GAVA MEDIA. www.gavamedia.net
- Hasanah, M. (2019). pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada pt. taspen (persero) kantor cabang mataram). *LVI*(1), 190–214.
- Herman, H., Tobing, V. C. L., & Dosen. (2019). Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan KTP-el Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Mederasi Di Kecamatan Batam Kota, Batam. *Jurnal Akuntansi Balerang*, 2(1), 1–15.

- Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 1–11. <https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.); 1st ed.). UMSIDA Press.
- Nurhidayat, A., & Efendi, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 2(2), 357–364. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i2.1752>
- Putu, N., Tresna, Y., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pt. jasa marga. 8(1), 25–36.
- Sari, A. A. I. K., Putra, I. B. U., & Amerta, I. M. S. (2021). *Antesenden Kinerja Pegawai* (I. B. U. Putra & I. M. S. Amerta (eds.)). SCOPINDO.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan* (B. Bungin (ed.); 1st ed.). Prenadamedia. www.prenadamedia.com
- Wahyuni, wayan sri asih, Sitiari, ni wayan, & Sara, i made. (2021). *Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. scopindo.
- Yuliati, Y., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komitmen terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Fokus Ekonomi : Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324–336. <https://doi.org/10.34152/fe.14.2.324-336>