

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI BALAI DESA BURUJULJAYA KABUPATEN
TASIKMALAYA**

Silvia Handayani¹, Hartanto Halim², Asep Kosasih³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon,
Kota Cirebon, Indonesia

| Correspondence | | |
|---|----------------------|-----------------------|
| Email: silviahandayani627@gmail.com , hartantohalim35@gmail.com , asepstikom62016@gmail.com | No. Telp: | |
| Submitted 4 Juli 2025 | Accepted 7 Juli 2025 | Published 8 Juli 2025 |

ABSTRAK

Pelayanan yang baik akan mendorong kepercayaan dan kenyamanan masyarakat, sementara kinerja yang baik akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan, yang pada akhirnya berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Balai Desa Burujuljaya kabupaten tasikmalaya. Terdapat 3 variabel dalam penelitian ini yang terdiri dari Kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2) sedangkan variabel terikatnya Kepuasan Masyarakat (Y) Dengan menggunakan metode kuantitatif, populasi penelitian adalah masyarakat yang mempunyai keperluan di balai desa burujuljaya kabupaten tasikmalaya. Peneliti mengambil rata-rata pengunjung sebanyak 5 orang dalam waktu 10 hari yang mengunjungi balai desa. Teknik pengambilan sampel adalah teknik sampling jenuh dan di peroleh sampel berjumlah 50 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Kuesoner, Wawancara dan studi pustaka. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda dan koefisien Determinasi yang di olah dengan bantuan *IBM SPSS statistic 25*. Uji hipotesis untuk Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara persial nilai Thitung masing-masing 7,491 (X1) dan 2,967(X2) artinya semua nilai thitung > ttabel. Untuk pengaruh simultan variabel Kepuasan Pegawai (Y) diperoleh nilai fhitung > ftabel yaitu 246,920 > 4,04, Taraf signifikan 0,05. Maka dapat disimpulkan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara parsial maupun simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan Persamaan Regresi Linear $Y = 11,434 + 0,521 (X1) + 0,264 (X2)$ Artinya Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi *R square* secara parsial menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0,897% dan pengaruh variabel kinerja pegawai sebesar 0,809%. Hasil uji koefisien determinasi nilai *adjusted R-square* menunjukkan hasil sebesar 0,909 yang berarti 90,9% variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

kata Kunci: kualitas pelayanan, dan kinerja pegawai, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

Good service will foster trust and comfort among the community, while good performance will improve the efficiency and effectiveness of services, ultimately contributing positively to public satisfaction. This research aims to determine the influence of service quality and employee performance on public satisfaction at the Burujuljaya Village Hall in Tasikmalaya Regency. There are three variables in this study: Service Quality (X1), Employee Performance (X2), and the dependent variable Public Satisfaction (Y). Using a quantitative method, the research population consists of individuals who have business at the Burujuljaya Village Hall in Tasikmalaya Regency. The researcher took an average of 5 visitors per day over 10 days who visited the village hall. The sampling technique used is saturation sampling, resulting in a sample of 50 respondents. Data collection was carried out using questionnaires, interviews, and literature studies. Data analysis was conducted using multiple linear regression techniques and the coefficient of determination, processed with the help of IBM SPSS Statistics 25. Hypothesis testing for Service Quality (X1) and Employee Performance (X2) in partial Tcount values are 7.491 (X1) and 2.967(X2) respectively, meaning that all tcount values > ttabel. For the simultaneous influence of the employee satisfaction variable (Y), the value of fcount > ftabel is obtained, namely 246.920 > 4.04, a significant level of 0.05. So it can be concluded that Service Quality and Employee Performance partially or simultaneously have a significant effect on community satisfaction. With the Linear Regression Equation $Y = 11.434 + 0.521 (X1) + 0.264 (X2)$, this means that Service Quality and Employee Performance influence Community Satisfaction. Based on the results of the partial R square coefficient of determination test, it shows that the influence of service quality is 0.897% and the influence of employee performance variables is 0.809%. The results of the coefficient of determination test for the adjusted R-square value show a result of 0.909, which

means that 90.9% of service quality and employee performance variables have an influence on community satisfaction.

Key words: service quality and employee performance, community satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus berkualitas agar masyarakat merasa puas. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan administrasi di tingkat desa, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan surat-surat lainnya. Di sinilah pentingnya peran kualitas pelayanan dan kinerja pegawai desa dalam menunjang kepuasan masyarakat.

Menurut Sinambela (2012), pelayanan publik adalah bentuk layanan kepada masyarakat yang dijalankan oleh organisasi pemerintah/non-profit berdasarkan aturan yang berlaku. Sementara itu, kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan mereka (Ali & Widyasari, 2013).

Namun kenyataannya, masih banyak masyarakat yang merasa kurang puas terhadap pelayanan publik. Hal ini terjadi juga di Balai Desa Burujuljaya Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan pra-survei terhadap 13 responden, masyarakat menyatakan bahwa:

1. Proses pelayanan masih lambat.
2. Pegawai kurang disiplin dan tidak selalu hadir saat jam kerja.
3. Penjelasan dari pegawai masih kurang jelas.
4. Sikap dan keramahan pegawai bervariasi, ada yang ramah namun ada juga yang kurang.

Selain itu, pelayanan yang tidak tepat waktu, kurangnya kejelasan informasi, dan minimnya sikap profesional pegawai menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa.

Menurut Putra et al. (2022), kualitas pelayanan yang baik harus sesuai dengan harapan masyarakat agar kepuasan dapat tercapai. Kinerja pegawai juga memegang peranan penting karena pegawai adalah pihak yang langsung berinteraksi dengan masyarakat.

Melihat permasalahan tersebut, peneliti merasa penting untuk meneliti lebih dalam bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Burujuljaya Kabupaten Tasikmalaya.”**

2. KAJIAN TEORI

1). Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pendapat masyarakat serta penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang di berikan oleh penyedia layanan .adapun menurut para ahli sebagai berikut:

Menurut (Kurniawan *et al.*, 2018),Kepuasan Masyarakat adalah perasaan seseorang yang muncul setelah merasakan sebuah pemberian dari seseorang baik itu adalah suatu barang ataupun jasa yang diberikan.

Kepuasan masyarakat menurut (Zidan, 2022) Kepuasan masyarakat merupakan sebuah keinginan yang diharapkan oleh penyedia jasa ataupun produk dalam rangka meningkatkan loyalitas para penerima. Apabila produk/jasa yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka masyarakat memiliki rasa kepuasan dan meningkatkan kepercayaan, namun apabila produk atau jasa yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, masyarakat mempresepsikan kinerja yang diberikan tidak sesuai dan perlu dilakukan perbaikan.

Kepuasan masyarakat menurut Rahmawati *et al.*, (2022), perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan.

Menurut Kotler dan Keller (2018:124), “kepuasan merupakan evaluasi konsumen yang membandingkan harapan pra pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah ukuran atau tingkat keunggulan dalam memberikan layanan kepada pelanggan/masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi penyedia jasa untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan mereka dengan baik serta berkomitmen untuk memberikan kualitas dan pelayanan yang memuaskan.

Menurut Kotler & Keller (2018:140), dimensi kepuasan masyarakat terdiri atas:

1. **Kesesuaian Harapan**
Sejauh mana kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan masyarakat.
2. **Minat Berkunjung Kembali**
Keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan karena merasa puas.
3. **Kesediaan Merekomendasikan**
Kemauan masyarakat untuk menyarankan layanan kepada orang lain.

Menurut Savitri (2017), dimensi kepuasan mencakup:

1. **Kesesuaian Harapan**
Tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan sesuai harapan.
2. **Persepsi Kinerja**
Tanggapan masyarakat terhadap hasil kerja layanan (indikator: kenyamanan, informasi, keamanan, dan kemudahan).
3. **Penilaian Pelanggan**
Evaluasi masyarakat terhadap pengalaman dan persepsi selama menerima pelayanan.

Menurut Kotler & Keller (2018:140), indikator kepuasan masyarakat terdiri dari:

1. **Kesesuaian Harapan**
Layanan yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi masyarakat.
2. **Minat Berkunjung Kembali**
Keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan karena merasa puas.
3. **Kesediaan Merekomendasikan**
Keinginan menyarankan layanan kepada orang lain karena puas.

Menurut Savitri (2017), indikator kepuasan masyarakat meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**
Kemudahan dan kejelasan dalam prosedur pelayanan.
2. **Syarat dan Ketentuan Pelayanan**
Kemudahan masyarakat dalam memenuhi persyaratan yang diberikan.
3. **Kejelasan Petugas**
Kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang akurat dan jelas.
4. **Kedisiplinan Petugas**
Kepatuhan petugas terhadap waktu dan aturan kerja.
5. **Tanggung Jawab Petugas**
Komitmen dan kesadaran petugas dalam menangani pelayanan secara profesional.

Menurut Barnes (2013:48), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat meliputi lima level:

1. **Produk atau Jasa Inti**
Layanan utama yang diberikan (seperti administrasi, pendudukan, pembangunan desa).
2. **Sistem dan Layanan Pendukung**
Fasilitas tambahan yang menunjang kenyamanan dan efisiensi pelayanan.
3. **Performa Teknis**
Kesesuaian antara janji layanan dengan kenyataan yang disampaikan kepada masyarakat.

4. Interaksi dengan Pelanggan

Kualitas komunikasi antara petugas pelayanan dengan masyarakat, baik secara langsung maupun digital.

2). Kualitas Pelayanan.

Setiap masyarakat juga menginginkan kualitas pelayanan yang baik, oleh karena itu layanan yang berkualitas dapat menjadi harapan dan tuntutan masyarakat dan dapat menikmati efektif dan efisien dan adil sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan mereka.

Sedangkan kualitas pelayanan menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Kualitas pelayanan menurut Lestari & Iskandar (2021), Kualitas Pelayanan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, dan dengan tetap mempertimbangkan keinginan masyarakat.

Menurut Tjiptono (2019:304) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan/konsumen.

Kualitas pelayanan menurut Setiadi et al., (2022), Kualitas layanan bertujuan untuk menyediakan apa yang dibutuhkan pelanggan dan pengiriman tepat waktu untuk menyeimbangkan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan penjelasan diatas maksud dari kualitas layanan adalah untuk menciptakan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi masyarakat yang di layani baik secara internal maupun eksternal. Pelayanan harus mampu memenuhi, atau bahkan melebihi harapan tuntutan atau persyaratan yang di ajukan oleh pelanggan atau masyarakat.

Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (dalam Tjiptono, 2014), terdapat 10 dimensi kualitas pelayanan:

1. Reliability (Keandalan)

Kemampuan memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sesuai janji.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesediaan membantu masyarakat serta merespons permintaan dan keluhan dengan cepat.

3. Competence (Kompetensi)

Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan, termasuk kemampuan berkomunikasi.

4. Access (Aksesibilitas)

Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, termasuk lokasi, waktu tunggu, dan prosedur.

5. Courtesy (Kesopanan)

Sikap ramah dan sopan dari petugas saat memberikan layanan kepada masyarakat.

6. Communication (Komunikasi)

Kemampuan menyampaikan informasi secara jelas, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

7. Credibility (Kredibilitas)

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kejujuran dan integritas penyedia layanan.

8. Security (Keamanan)

Jaminan bahwa data atau kebutuhan masyarakat dijaga kerahasiaannya dan bebas risiko.

9. Tangibles (Bukti Fisik)

Penampilan fasilitas, peralatan, kebersihan, dan penampilan pegawai.

10. Understanding the Customer (Pemahaman Pelanggan)

Kemampuan memahami kebutuhan spesifik masyarakat dan memberikan layanan yang sesuai.

Menurut **Tjiptono (2019:305)** dan didukung oleh **Zeithaml dan Parasuraman**, indikator kualitas pelayanan mencakup:

1. Reliability (Keandalan)

Kemampuan memberikan layanan secara tepat waktu dan sesuai harapan masyarakat.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan masyarakat.

3. Assurance (Jaminan)

Kompetensi dan kepercayaan diri petugas dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat.

4. Empathy (Empati)

Perhatian dan pelayanan personal yang ditujukan sesuai dengan kebutuhan masing-masing masyarakat.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Penampilan fisik pelayanan seperti fasilitas, ruang tunggu, peralatan, dan kebersihan lingkungan.

Menurut **Hairdiansyah (2018:102)**, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan:

1. Motivasi Kerja Petugas

Tingkat semangat dan dedikasi pegawai dalam melayani masyarakat.

2. Pengawasan Sosial (Control)

Adanya sistem pengendalian sosial untuk mencegah penyimpangan perilaku pegawai.

3. Perilaku Petugas

Sikap, tutur kata, dan tindakan pegawai yang menjadi sorotan masyarakat dan harus dijaga baik.

4. Komunikasi

Hubungan komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat, mempermudah proses pelayanan.

5. Kinerja Pegawai

Hasil pekerjaan pegawai yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

3). Kinerja karyawan .

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut **Alfina et al. (2019)**, kinerja pegawai mencerminkan tingkat pencapaian hasil kerja berdasarkan tugas yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu.

Rahmawati (2022) juga menyatakan bahwa kinerja dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh seorang pegawai. Senada dengan itu, **Praimulaisyo (2020)** menjelaskan bahwa kinerja adalah bentuk nyata dari hasil pekerjaan, tugas, dan aktivitas yang dilakukan dalam periode tertentu.

Sementara itu, **Mangkunegara (2013)** mengartikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang diberikan.

Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai adalah ukuran kemampuan individu dalam menyelesaikan tugasnya secara optimal, ditinjau dari efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya berdampak pada mutu layanan yang diberikan.

Berikut ini beberapa Dimensi Kinerja Pegawai menurut para ahli:

a. **Menurut Gomes (2010):**

1. **Quantity of Work (Kuantitas Kerja)**

Tingkat produktivitas atau beban kerja yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu.

2. **Quality of Work (Kualitas Kerja)**

Tingkat ketelitian, akurasi, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang ditentukan.

3. **Dependability (Keandalan)**

Konsistensi dan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan dapat diandalkan.

4. **Creativeness (Kreativitas)**

Kemampuan menghasilkan ide-ide baru untuk menyelesaikan masalah dan menciptakan inovasi.

5. **Cooperation (Kerja Sama)**

Kesediaan bekerja sama dengan rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama.

b. **Menurut Wirawan (2009):**

1. **Hasil Kerja**

Kuantitas dan kualitas output yang dihasilkan oleh individu atau tim.

2. **Perilaku Kerja**

Sikap dan tindakan selama proses kerja, seperti disiplin, inisiatif, dan kolaborasi.

3. **Sifat Pribadi yang Terkait Pekerjaan**

Karakteristik personal yang mendukung pekerjaan, seperti ketekunan dan kreativitas.

c. **Menurut Robbins (dalam Bintoro & Daryanto, 2017:107–108):**

1. **Kualitas Kerja**

Persepsi terhadap mutu pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan pelaksanaan tugas.

2. **Kuantitas Kerja**

Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam satuan waktu.

3. **Ketepatan Waktu**

Penyelesaian pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang ditentukan.

4. **Efektivitas**

Penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil maksimal.

5. **Kemandirian**

Kemampuan bekerja tanpa banyak supervisi dan tetap bertanggung jawab.

6. **Komitmen**

Tingkat kesetiaan dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasi.

d. **Menurut Campbell (dalam Kaiswan, 2017):**

1. Kemampuan melaksanakan tugas spesifik pekerjaan.

2. Kemampuan menjalankan tugas non-spesifik.

3. Kemampuan komunikasi lisan dan tulisan.

4. Komitmen dan ketekunan dalam menyelesaikan tugas.

5. Disiplin pribadi (menghindari perilaku negatif).

6. Kemampuan memfasilitasi kerja tim.

7. Kemampuan supervisi.

8. Pengelolaan dan administrasi manajerial.

Berikut ini beberapa Indikator Kinerja Pegawai menurut para ahli, diantaranya :

a. **Menurut Aditama & Widowati (dalam Riw, 2023):**

1. **Responsivitas** – Kemampuan merespons dan memahami kebutuhan masyarakat.

2. **Kualitas Layanan** – Memberikan pelayanan yang ramah, tepat, dan memuaskan.
 3. **Kerja Sama** – Kolaborasi dalam tim untuk mencapai target.
 4. **Ketepatan Waktu** – Menyelesaikan tugas sesuai jadwal.
- b. Menurut Alfaindi (2018:89):
1. **Kuantitas Hasil Kerja**
 2. **Kualitas Hasil Kerja**
 3. **Efisiensi Pelaksanaan Tugas**
 4. **Disiplin Kerja**
 5. **Inisiatif**
 6. **Ketelitian**
 7. **Kepemimpinan**
 8. **Kejujuran**
 9. **Kreativitas**
- c. Menurut Sugiono (2018):
1. **Kualitas**
 2. **Kuantitas**
 3. **Ketepatan Waktu**
 4. **Efektivitas**

Menurut Akbar (2018), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kinerja pegawai:

1. **Proses Rekrutmen**
Rekrutmen yang sesuai kebutuhan dan kompetensi akan menghasilkan pegawai yang optimal dalam bekerja.
2. **Motivasi**
Pemberian penghargaan, pengakuan, dan dukungan dari organisasi mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik.
3. **Kompetensi dan Keterampilan**
Kemampuan teknis dan soft skill pegawai sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja.
4. **Lingkungan Kerja**
Lingkungan kerja yang kondusif mendorong kenyamanan, loyalitas, dan produktivitas pegawai.
5. **Kepemimpinan**
Gaya kepemimpinan yang baik mampu memberikan arahan, dukungan, dan semangat kerja.
6. **Pengawasan dan Evaluasi**
Sistem pengawasan dan penilaian kinerja yang efektif memastikan peningkatan mutu kerja.

3. METODE PENELITIAN

Subjek dan Objek Penelitian Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki keperluan di Balai Desa Burujuljaya, Kabupaten Tasikmalaya, yang menjadi responden melalui pengisian kuesioner.

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kinerja pegawai sebagai variabel bebas (X), serta kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y).

1. **Variabel Penelitian**
 - a. Variabel X: Kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2)
 - b. Variabel Y: Kepuasan masyarakat
2. **Operasionalisasi Variabel**
 - a. **Kualitas Pelayanan (X1)**: Diukur melalui indikator seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

- b. **Kinerja Pegawai (X2):** Diukur melalui kuantitas kerja, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, dan kerja sama.
 - c. **Kepuasan Masyarakat (Y):** Diukur melalui kesesuaian harapan, persepsi terhadap kinerja, dan penilaian terhadap layanan.
3. **Populasi dan Sampel**
 - a. Populasi: Masyarakat yang memiliki keperluan di Balai Desa Burujuljaya (50 orang).
 - b. Sampel: Menggunakan teknik sampling jenuh, seluruh populasi dijadikan sampel.
 4. **Teknik Pengumpulan Data**
 - a. Kuesioner: Pernyataan tertutup dengan skala Likert (1-5).
 - b. Wawancara: Pertanyaan langsung kepada narasumber.
 - c. Studi Pustaka: Pengumpulan data melalui referensi buku, jurnal, dan laporan.
 5. **Skala Pengukuran**
 - a. Pernyataan positif: SS (5) sampai STS (1)
 - b. Pernyataan negatif: STS (5) sampai SS (1)
 - c. Rumus persentase: $X = (F/N) \times 100\%$
 6. **Teknik Analisis Data**
 - a. Uji Validitas: Menggunakan korelasi Product Moment.
 - b. Uji Reliabilitas: Menggunakan Cronbach's Alpha ($r > 0,7 =$ reliabel).
 - c. Uji Asumsi Klasik:
 1. Normalitas ($SIG > 0,05 =$ normal)
 2. Multikolinearitas ($Tolerance > 0,1$ dan $VIF < 10 =$ tidak ada multikolinearitas)
 3. Heteroskedastisitas ($SIG > 0,1 =$ tidak terjadi heteroskedastisitas)
 - d. Regresi Linier Berganda: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$
 - e. Uji t: Menguji pengaruh parsial X_1 dan X_2 terhadap Y
 - f. Uji F: Menguji pengaruh simultan X_1 dan X_2 terhadap Y

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1). HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 berdasarkan jenis kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase % |
|--------|---------------|-----------|--------------|
| 1 | Pria | 30 | 70% |
| 2 | Wanita | 20 | 30% |
| Jumlah | | 50 orang | 100% |

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 30 orang (70%), sedangkan responden perempuan berjumlah 20 orang (30%).

Tabel 2 berdasarkan usia

| No | Usia | Frekuensi | Persentase % |
|--------|---------------|-----------|--------------|
| 1 | < 25 tahun | 12 | 24% |
| 2 | 25 – 35 tahun | 14 | 28% |
| 3 | 25 – 35 tahun | 8 | 16% |
| 4 | > 45 tahun | 16 | 32% |
| Jumlah | | 50 orang | 100% |

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 16 orang (32%), diikuti oleh responden berusia 25–35 tahun sebanyak 14 orang (28%),

responden berusia di bawah 25 tahun sebanyak 12 orang (24%), dan responden berusia 36–45 tahun sebanyak 8 orang (16%).

Tabel 3 berdasarkan posisi atau jabatan

| No | Pendidikan | Frekuensi | Persentase % |
|--------|------------|-----------|--------------|
| 1 | SD | 12 | 24% |
| 2 | SLTP | 16 | 32% |
| 3 | SLTA | 20 | 42% |
| 4 | DIPLOMA | 1 | 1% |
| 5 | SARJANA | 1 | 1% |
| Jumlah | | 50 orang | 100% |

Berdasarkan Tabel 3, mayoritas responden berpendidikan SLTA sebanyak 20 orang (47%), diikuti oleh responden dengan pendidikan SLTP sebanyak 16 orang (30%), SD sebanyak 12 orang (20%), serta masing-masing 1 orang (1%) berpendidikan Diploma dan Sarjana (S1).

Uji Instrument

Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana kuesioner atau angket dapat mengukur informasi yang dimaksud dengan tepat dan benar. Suatu item dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dalam penelitian ini, jumlah responden sebanyak 50 orang, sehingga diperoleh $df = 50 - 2 = 48$, dan r tabel = 0,2787 berdasarkan tabel distribusi r Pearson Product Moment.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan software SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

- **Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**
Terdapat 10 item pernyataan, dan seluruhnya memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,2787), yang berarti seluruh item valid.
- **Variabel Kinerja Pegawai (X2)**
Terdapat 8 item pernyataan, dan seluruh item memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel ini valid.
- **Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**
Terdapat 10 item pernyataan, yang semuanya juga memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Maka, seluruh pernyataan pada variabel ini valid.

Seluruh item pernyataan dalam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, baik untuk variabel independen (X1 dan X2) maupun variabel dependen (Y), telah memenuhi syarat validitas. Artinya, instrumen penelitian ini layak digunakan untuk mengukur masing-masing variabel secara akurat.

Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila jika digunakan berulang kali pada objek yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dalam penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan nilai Cronbach's Alpha, dengan batas minimal sebesar 0,70. Jika nilai alpha $>$ 0,70, maka instrumen dianggap reliabel.

Berdasarkan hasil uji dengan software IBM SPSS Statistics 25, diperoleh data sebagai berikut:

- **Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**
Nilai Cronbach's Alpha = 0,849 (dengan 10 item), yang berarti reliabel.
- **Variabel Kinerja Pegawai (X2)**

Nilai **Cronbach's Alpha = 0,845** (dengan 8 item), juga menunjukkan reliabilitas yang baik.

- **Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Nilai **Cronbach's Alpha = 0,759** (dengan 10 item), yang juga memenuhi kriteria reliabilitas.

Seluruh instrumen dalam penelitian ini, baik untuk variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Kinerja Pegawai), maupun Y (Kepuasan Masyarakat), memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70. Dengan demikian, **semua instrumen kuesioner dinyatakan reliabel dan layak digunakan untuk pengumpulan data penelitian.**

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4 Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 50 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.26389731 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .148 |
| | Positive | .148 |
| | Negative | -.099 |
| Test Statistic | | .148 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .008 ^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,008. Karena nilai ini lebih kecil dari 0,05, maka data tidak memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, dilakukan uji lanjutan menggunakan metode Monte Carlo. Berikut adalah hasil uji Monte Carlo.

Tabel 5 Uji Monte Carlo

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 50 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.26389731 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .148 |
| | Positive | .148 |
| | Negative | -.099 |
| Test Statistic | | .148 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .008 ^c |
| Sig. | | .207 ^d |

| | | | |
|--|-------------------------|-------------|------|
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .197 |
| | | Upper Bound | .218 |
| a. Test distribution is Normal. | | | |
| b. Calculated from data. | | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | | |
| d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000. | | | |

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji Monte Carlo menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar 0,207 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti data memenuhi syarat normalitas, karena nilai signifikansi berada di atas 0,05.

Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Uji Multikolinearitas

| Model | Collinearity Statistics | |
|--------------------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | | |
| kualitas pelayanan | .211 | 4.731 |
| kinerja karyawan | .211 | 4.731 |

Berdasarkan Tabel 6, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance kedua variabel independen adalah 0,211 ($> 0,10$), dan nilai VIF sebesar 4,731 (< 10). Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dalam model regresi yang digunakan untuk menganalisis pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2012), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak adanya heteroskedastisitas (homoskedastisitas).

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Park. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

Tabel 7 Uji Heteroskedastisitas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 9.372 | 2.851 | | 3.287 | .002 |
| total | -.052 | .138 | -.105 | -.381 | .705 |
| total | -.252 | .176 | -.396 | -1.433 | .158 |

Nilai signifikansi masing-masing variabel $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam regresi ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 8 Hasil regresi linear berganda

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 11.434 | 1.441 | | 7.935 | .000 | | |
| | total | .521 | .070 | .701 | 7.491 | .000 | .211 | 4.731 |
| | total | .264 | .089 | .277 | 2.967 | .005 | .211 | 4.731 |

a. Dependent Variable: Total

Berdasarkan Tabel 8, diketahui nilai konstanta sebesar 11,434, koefisien variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,521, dan Kinerja Pegawai (X2) sebesar 0,264. Maka persamaan regresinya adalah:

$$Y = 11,434 + 0,521X_1 + 0,264X_2 + e$$

Penjelasan:

1. Jika nilai variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dianggap nol, maka Kepuasan Masyarakat bernilai 11,434, sesuai nilai konstanta.
2. Koefisien regresi X1 sebesar 0,521 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan masyarakat meningkat secara signifikan.
3. Koefisien regresi X2 sebesar 0,264 menunjukkan bahwa semakin baik kinerja pegawai, maka kepuasan masyarakat juga cenderung meningkat

Uji Hipotesis**a. Uji Parsial (T)**

Tabel 9 Hasil uji T

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 11.434 | 1.441 | | 7.935 | .000 | | |
| | total | .521 | .070 | .701 | 7.491 | .000 | .211 | 4.731 |
| | total | .264 | .089 | .277 | 2.967 | .005 | .211 | 4.731 |

a. Dependent Variable: Total

Variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai thitung = 7,491 > ttabel = 1,677 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka, H1 diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Variabel Kinerja Karyawan (X2) memiliki nilai thitung = 2,967 > ttabel = 1,677 dan nilai signifikansi 0,005 < 0,05. Maka, H1 diterima. Artinya, Kinerja Karyawan juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

b. Uji simultan (F)

Tabel 10 Hasil uji F

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 822.446 | 2 | 411.223 | 246.920 | .000 ^b |
| | Residual | 78.274 | 47 | 1.665 | | |
| | Total | 900.720 | 49 | | | |
| a. Dependent Variable: Total | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), total, total | | | | | | |

Berdasarkan Tabel 10, diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 246,920 lebih besar dari Ftabel 4,04, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 11 Hasil koefisien determinasi

| Model Summary ^b | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .956 ^a | .913 | .909 | 1.291 |
| a. Predictors: (Constant), total, total | | | | |
| b. Dependent Variable: Total | | | | |

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, diperoleh nilai Adjusted R² sebesar 0,909, yang berarti 90,9% variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2).

Sementara itu, sisanya sebesar 9,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2). PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji *t*, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *t*hitung sebesar 7,491, lebih besar dari *t*tabel 1,667, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu, H1 diterima, yang berarti Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Ainaiymaisairi (2020) yang menyimpulkan bahwa aspek ketepatan waktu, akurasi layanan, kesopanan pegawai, dan kenyamanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t*hitung $7,542 > t$ tabel 1,998 dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Selanjutnya, variabel Kinerja Pegawai juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dengan nilai *t*hitung $2,967 > t$ tabel 1,667 dan signifikansi $0,005 < 0,05$, sehingga H1 juga diterima. Ini didukung oleh penelitian Ni Luh Putu dkk. (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai Fhitung $164,616 > F$ tabel 3,09.

Secara simultan, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, dengan nilai koefisien B X1 = 0,521 dan B X2 = 0,264. Nilai Adjusted R² sebesar 0,909 menunjukkan bahwa 90,9% variasi kepuasan masyarakat dijelaskan oleh

kedua variabel tersebut, dan sisanya 9,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Pada uji F, diperoleh $F_{hitung} = 246,920 > F_{tabel} = 4,04$, yang menguatkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Burujuljaya, Kabupaten Tasikmalaya. Nilai t_{hitung} sebesar $7,491 > t_{tabel} 1,667$ pada taraf signifikansi 10%. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,521, yang berarti Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 52,1%.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Burujuljaya, Kabupaten Tasikmalaya. Diketahui nilai t_{hitung} sebesar $2,967 > t_{tabel} 1,984$ pada taraf signifikansi 10%. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,264, yang berarti Kinerja Pegawai mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebesar 26,4%.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Balai Desa Burujuljaya, Kabupaten Tasikmalaya. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F_{hitung} sebesar $246,920 > F_{tabel} 4,04$ pada taraf signifikansi 5%. Besarnya pengaruh kedua variabel secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 90,9%, yang menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi besar terhadap tingkat Kepuasan Masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada Kantor Balai Desa Burujuljaya adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kinerja Pegawai

Pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai kebutuhan masyarakat agar kepuasan masyarakat dapat tercapai.

2. Kerja Sama dan Arahan Pimpinan

Pegawai perlu bekerja sama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kepala Desa diharapkan memberikan arahan dan pengawasan agar tugas dan fungsi masing-masing pegawai dapat dilaksanakan dengan optimal.

3. Evaluasi Kinerja Berkala

Kepala Desa disarankan melakukan evaluasi kinerja secara berkala agar kinerja pegawai dapat ditingkatkan demi tercapainya visi dan misi Kantor Balai Desa Burujuljaya.

4. Peningkatan Responsivitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* memiliki nilai terendah, terutama pada pernyataan “petugas selalu siap membantu dengan cepat dan tepat waktu”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sesuai harapan masyarakat, sehingga perlu ditingkatkan.

5. Perbaikan Sikap Proaktif Pegawai

Indikator kinerja pegawai terkait sikap proaktif masih rendah, khususnya pada pernyataan “pegawai memberikan sikap yang proaktif dalam membantu menyelesaikan masalah”. Ini menunjukkan perlunya peningkatan inisiatif dalam memberikan pelayanan.

6. Disiplin Waktu Pegawai Layanan

Indikator kepuasan masyarakat yang paling rendah adalah kedisiplinan petugas, terutama pada pernyataan “petugas datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas tepat waktu”. Hal ini menandakan masyarakat belum puas sepenuhnya, sehingga kedisiplinan pegawai perlu ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, P. B., & Widowati, N. (2017). Analisis Kinerja Organisasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 283–295. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i2.15994>
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru: Zanafa Publishing. ISBN 978-602- 9400-60-1
- Alfina, T., Kristiana, A., Mulyani, I. D., Iskandar, K., & Indriyani, A. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PO Dedy Jaya Brebes Tahun 2016–2018). *Journal of Economics and Management (JECMA)*, 1(1), 23–32
- Ali, M., & Widyasari, R. (2013). *Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik*. Tingkap, IX(2).
- Barnes, J. G. (2013). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Bintoro & Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Echdar, S. (2017). *Metode Penelitian manajemen dan Bisnis*. Bogor: ghalia Indonesia.
- Fatihudin, D. (2020). *Metode Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi Dari Teori ke Praktek*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Gomes, C. Fautisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Andi offset.
- Hilaliyah, I. (2017). Indikator Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(2), 45-57.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Vol. Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. (Firmansyah, Ed.) Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Kaswan. 2017. *Psikologi Industri & Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kurniawan, A., Utomo, K. P., & Emita, I. (2018). Penerapan Motivasi Kerja Sebagai Ciri Kualitas Pegawai Untuk Mendorong Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pelayanan Kecamatan Bekasi Utara. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, 3(September 2018), 95–105
- Kotler, P., & Keller., K. L. (2018). *Marketing Management (Vol. 15)*. Global Edition Pearson Education Inc.
- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9.
- Mangkunegara. (2013). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. *Bisma Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(031).
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik (I. Rodiyah)*.
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Kecamatan Banjaran Office Kabupaten Bandung Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam

- Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. 3(June).
- Pramulaso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1), 68–74.
- Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(7), 1073–1088
- Savitri, W. D. (2017). Pengaruh Harga, Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen Dwi jaya Furniture. *Jurnal Ilmu dan Riset manajemen* .
- Setiadi, R., Setyowati, R., Iskandar, K., Syaifulloh, M., Abadiyah, A., Yulianto, A., & Ikhwan, S. (2022). The Effect of Perceived Price and Service Quality on Consumer Satisfaction of Healthy Baby Food Counters. *Food Science and Technology (United States)*, 10(2), 17– 22.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sonani, N., & Yulia, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat...*, 7, 1–8.
- Sugiyono, 2007. *Metodelogi Penelitian Administrasi*. Jakarta : Grafindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiono. (2018). *Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Tjiptono Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Umar, Husein. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Wirawan. (2009). *Evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia: Tori, Aplikasi, dan Penelitian* Jakarta: Salemba Empat
- Zidan, M. J. (2022). Desa Muara Bakti Kabupaten Bekasi Abstrak Dalam Perkembangan Zaman Seperti Sekarang Ini , Salah Satu Pemerintah Adalah Bagaimana Menampilkan Aparatur Yang Birokrasi Dalam Menjalankan Tugas Dan Peran Sumber Daya Aparatur Dalam Suatu Organisasi Sangatlah Pe. 3(1), 96–107.