

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN IRINGMULYO METRO TIMUR

Yekti suhardani¹, Suharto², Marhaban³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Metro, Metro, Indonesia

E-mail: yektisuhardani@gmail.com¹

hartoumm@gmail.com²

marhaban@ptmitra.com³

Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan serangkaian gambaran aktivitas yang bersifat tak kasat mata dan juga tak bisa diraba serta tidak menghasilkan produk secara fisik dalam membantu pelayanan kepada masyarakat, untuk itu tujuan dari penelitian ini ialah: 1) untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. 2) menguji pengaruh disiplin kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat. 3) secara bersamaan menguji kualitas pelayanan dan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini memakai metode kuantitatif, dengan jumlah sampel 93 responden masyarakat yang mewakili. Metode data menggunakan angket kuesioner yang secara langsung diberikan kepada responden ketika datang ke kantor kelurahan dan teknik sampel secara *purposive sampling*. Langkah selanjutnya data angket yang terkumpul diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, dan homogenitas serta uji regresi berganda dengan keputusan uji parsial t dan simultan f.

Hasil penelitian 1) Kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat hal ini bahwa kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain belum sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya evaluasi terutama pada websitenya. 2) Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat hal ini bahwa persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau instansi sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya di pertahankan. 3) Suatu kondisi pelayanan yang berkaitan dengan produk, pelayanan manusia, proses dan lingkungan dan penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan dianggap berkualitas buruk atau mengecewakan hal ini perlunya dievaluasi dan ditingkatkan, maka faktor kepuasan masyarakat secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja para pegawai.

Saran kualitas pelayanan publik dapat meningkat maka yang hendak dilakukan ialah membenahi semua kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain maka perlunya evaluasi terutama pada website dan pelayanan secara online di kelurahan iringmulyo Metro Timur, serta disiplin kerja dapat optimal maka yang perlu dilakukan ialah semua persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada instansi perlunya di pertahankan dan di tingkatkan kembali

Kata kunci: kualitas pelayanan, disiplin kerja, kepuasan masyarakat.

Abstract

The quality of public services is a series of descriptions of activities that are invisible and also intangible and do not produce physical products in assisting services to the community, for this reason the objectives of this study are: 1) to examine the effect of the quality of public services on community satisfaction. 2) examine the effect of employee work discipline with community satisfaction. 3) simultaneously testing service quality and work discipline with community satisfaction.

This study uses quantitative methods, with a total sample of 93 community respondents. The data method uses a questionnaire which is directly given to the respondents when they come to the village office and the sampling technique is purposive sampling. The next step is the collected questionnaire data is tested using validity, reliability, normality, linearity, and homogeneity tests as well as multiple regression tests with partial t test decisions and simultaneous f.

Research result 1) The quality of public services has an effect on community satisfaction, this is that activities or activities that are invisible (cannot be touched) and do not produce physical products to help others have not shown good results and need evaluation, especially on the website. 2) Work discipline has an effect on community satisfaction, this is that public perceptions or assumptions about employees in every action process that will control a person's behavior who show the values of obedience, obedience, loyalty, order and order in the company or agency have shown good results and need to be maintained. 3) A service condition related to products, human services, processes and the environment and quality assessment is determined at the time of providing public services, while services that are not in accordance with reality are considered to be of poor quality or disappointing. This needs to be evaluated and improved. together have a significant influence on the quality of public services and the work discipline of employees.

Suggestions that the quality of public services can be improved, what we want to do is fix all activities or activities that are invisible (cannot be touched) and do not produce physical products to help others, so it is necessary to evaluate especially on the website and online services in the Iringmulyo sub-district of East Metro, as well as work discipline can be optimal, then what needs to be done is all public perceptions or assumptions about employees in every action process that will control someone's behavior that shows the values of obedience, obedience, loyalty, order and order in the agency that needs to be maintained and improved again.

Keywords: service quality, work discipline, community satisfaction.

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan suatu tempat yang digunakan oleh sekelompok orang untuk bekerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik sesuai dengan sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun di organisasi swasta dan organisasi pemerintah dalam kegiatan pelayanan publik. “Dalam penentu setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar

pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan”, (Ulumudin, 2014).

Menurut (Hermawan et al., 2016) bahwa “ketidakpuasan masyarakat terhadap kejelasan informasi pelayanan kemungkinan disebabkan oleh kemampuan petugas

dalam menjelaskan informasi kepada masyarakat belum sesuai dengan harapan masyarakat”. Maka pelayanan kepada masyarakat di kelurahan masih perlu mendapat perhatian dalam memberikan pelayanan, sehingga dalam memperoleh informasi terkait pelayanan agar diberikan arahan yang baik dan sesuai dengan kepentingannya. Oleh sebab itu, “kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat”. (Fahmi Rezha, 2016).

Kualitas pelayanan ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan yaitu masyarakat, (Putra et al., 2015). Sedangkan “pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Kinerja pegawai dilihat masyarakat sebagai sorotan yang akan dinilai sebagai hal yang penting bagi masyarakat apakah pegawai tersebut sudah profesional atau layak ditempatkan di instansi pemerintah atau tidak sebagaimana disebutkan”, (Prayogo & Ismiyati, 2019). (Hadi & Tarwan, 2019) bahwa “menunjukkan bahwa terdapat empat variabel (reliability, responsiveness, empathy, tangibles) yang menurut kajian teoretis menentukan tingkat kepuasan masyarakat dalam perspektif kualitas layanan, sehingga salah satu faktor adanya komentar atau review tentang kualitas

pelayanan publik yang dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat dengan disiplin kerja pegawai”.

Disiplin adalah “kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun terus-menerus dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan dan jika para pegawai melakukan kesalahan dengan melanggar norma maka dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mereka”, (Prayogo & Ismiyati, 2019). Menurut (Zakiyah & Wahyono, 2020) “disiplin dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam itikad tidak baiknya terhadap kelompok”. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi guna memenuhi berbagai ketentuan. “Dalam penerapannya, disiplin lebih ditekankan pada unsur kesadaran individu untuk mengikuti peraturan-peraturan yang berlaku dalam organisasi”, (Pangarso & Susanti, 2016).

Pentingnya riset ini, akan memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas penelitian yang akan menemukan solusi secara teoritis akan proyeksi masa yang akan datang tentang konsentarsi kualitas pelayanan publik bagi aparatur negara tentang disiplin kerja dan kepuasan kepada masyarakat. Hasil riset ini akan memberikan rekomendasi bagi semua kelurahan untuk melakukan inovasi manajemen sumber daya manusia. Ketertarikan penulis dalam mengkaji dan menganalisis lebih dalam mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik dengan disiplin kerja yang

berdampak pada kepuasan masyarakat.

LITERATUR DAN HIPOTESIS

Variabel kualitas pelayanan

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri”(Mardiyanto & Ismowati, 2018). Kualitas pelayanan publik “merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”(Sukanti, Sri, 2015). “Institusi penyelenggara layanan selalu dituntut dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena kualitas merupakan sasaran yang terus berubah, suatu alat yang sekarang dianggap efektif, di waktu yang akan datang tidak memuaskan karena adanya inovasi teknologi, sehingga perbaikan dan peningkatan perlu terus dilakukan”(Mardiastuti, 2016). Maka, “pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupunkualitas”(Putra et al., 2015). Sehingga dalam riset ini untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan publik & kepuasan warga sangat krusial bagi instansi, lantaran menggunakan terpenuhinya kepuasan warga berarti instansi sudah menaruh kualitas pelayanan publik yang dibutuhkan warga menggunakan maksimal. Dengan hipotesis sebagai berikut:

H₁ dengan Y : hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat.

Variabel Disiplin kerja.

Penerapan disiplin bagi karyawan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. “Disamping itu perlu didukung lingkungan kerja yang baik berupa lingkungan kerja yang dapat menunjang kelancaran, keamanan, keselamatan, kebersihan, serta kenyamanan dalam bekerja dan adanya fasilitas yang memadai sehingga karyawan merasa aman, tenang dan senang dalam menjalankan tugas- tugas yang dibebankan dan menjadi tanggung jawabnya”(Pangarso & Susanti, 2016). “Disiplin pegawai yang tinggi akan mampu mencapai efektifitas kerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi”(Septiono, 2017). “Kedisiplinan pegawai dan tepat waktu membuat masyarakat akan merasa puas”(Nurhidayat & Efendi, 2021).disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas sehingga diperoleh hasil yang optimal(Zakiyah & Wahyono, 2020). Kepuasan masyarakat dapat dipicu dengan adanya tingkat disiplin yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi (Himni *et al.*, n.d.). “Dalam hal ini kantor membuat peraturan yang jelas sehingga pegawai dapat menjelaskan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang berlaku.selain adanya peraturan juga harus memberikan sanksi atau hukuman yang tegas sehingga pegawai takut apabila melanggarnya”. (Himni et al., n.d.).Disiplin akan membantu masyarakat mendapatkan pelayanan lebih mudah dan cepat. Di sisi lain,

jika karyawan tidak disiplin, menjadi sulit bagi mereka yang membutuhkannya. Oleh karena itu, karena disiplin kerja mempengaruhi kepuasan masyarakat, upaya untuk meningkatkan disiplin harus terus dilakukan untuk memastikan kepuasan sosial yang maksimal. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

H₂ dengan Y : hubungan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

Variabel Kepuasan masyarakat

Kepuasan Masyarakat adalah “data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan”(Putra et al., 2015). “Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja”(Putra et al., 2015). Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik(Fahmi Rezha, 2016).kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman yang dimiliki pegawai dalam hal pelayanan dan disiplin kerja.

Berdasarkan pengalaman yang diperoleh, masyarakat cenderung menetapkan harapan tertentu. Harapan ini mempengaruhi perbandingan antara masyarakat dan instansi. Evaluasi ini secara langsung akan mempengaruhi opini publik dan penilaian instansi. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai dan disiplin kerja akan mempengaruhi cara berpikir masyarakat tentang masa depan.

Disiplin kerja pegawai instansi dapat memuaskan masyarakat, artinya tingkat pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat juga harus terus dievaluasi dan ditingkatkan agar masyarakat merasa dihargai, sehingga terjalin hubungan yang baik antara masyarakat dengan perusahaan. Maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₁ dan H₂terhadap Y: kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

METODE RISET

Metode riset yang dipakai yaitu kuantitatif, berjenis riset kausal. Populasi menggunakan data primer yang didapatkan secara langsung dengan angket kuesioner dari objek penelitian. (Supriadi *at al.*, 2021). Teknik sampling yang dipakai ialah *purposive sampling* dengan kriteria tertentu dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.(Sugiyono, 2017) Kriteria sampel dalam riset ini ialah menguji kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan dengan disiplin kerja pegawai dan dilakukan selama 2 bulan. Panduan dalam pengambilan sampel mencapai 93 responden yaitu masyarakat, dan jumlah populasi didapatkan dari data monografi kelurahan tahun 2020.Langkah

selanjutnya data angket yang terkumpul diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, dan homogenitas serta uji regresi berganda dengan keputusan uji parsial t dan simultan f. (Juliansyah Noor, 2016).

Kuesioner didasarkan pada ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya. Secarakhusus,

penelitian ini menggunakan 2 variabelbebas dan 1 terikat masing-masing untuk mengukur setiap item kuesioner. Langkah-langkah ini diambil dari (RE Goldsmith, 2006). secara khusus kuesioner menggunakan item konstruksi yang diukur menggunakan skala Likert 5 poin (1: dengan kuat tidak setuju, 5: sangat setuju) (Supriadi et al., 2021).

HASIL ANALISIS

Berikut ini hasil ringkasan dari prasarat analisis:

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kualitas Pelayanan Publik	,143	93	,000	,915	93	,000
Disiplin kerja	,095	93	,037	,969	93	,025
Kepuasan Masyarakat	,136	93	,000	,962	93	,009

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25.

Menerangkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki nilai sig 0,000 < 0,005 artinya bahwa data tidak terdistribusi normal, pada variabel disiplin kerja memiliki nilai sig 0,025 > 0,005 dinyatakan berdistribusi normal, pada kepuasan

masyarakat memiliki nilai sig 0,009 > 0,005 artinya data berdistribusi normal.

Kemudian data dilanjut dengan ringkasan ujilineritas dengan interprestasi:

No	Variabel	Deviation From Linierity		Ket
		F	Sig	
1	Kualitas pelayanan publik	1,295	0,554	Tidak Linier
2	Disiplin kerja	84,415	0,000	Linier

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 25.

Selanjutnya interprestasi dari hasil regresi berganda, uji parsial t, dan simlutan f.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,991	2,274		2,195	,031
	Kualitas Pelayanan Publik	,823	,022	,023	2,062	,291
	Disiplin kerja	,937	,021	,973	44,896	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25.

Hasil analisis dengan model persamaan regresi bahwa kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat diperoleh hasil

$$\hat{Y} = 4,991 + 0,023X_1 + 0,937X_2$$

- Variabel kualitas pelayanan publik memiliki nilai $t_{hitung} > 2,062$ t_{tabel} (93;0,05= 1,66) dengan nilai signifikansi 0,291

artinya secara parsial kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

- Variabel disiplin kerja memiliki nilai $t_{hitung} > 44,896$ t_{tabel} (93;0,05= 1,66) dan nilai signifikan 0,000 < 0,005 artinya secara parsial disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3793,518	2	1896,759	1127,639	,000 ^b
	Residual	151,386	90	1,682		
	Total	3944,903	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

b. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Kualitas Pelayanan Publik

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25.

Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap

kepuasan masyarakat. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut jika F_{hitung} 1127, 639 > dari F_{tabel} 8,11 dan nilai signifikan 0,000.

Besaran pengaruh atau koefisien determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,981 ^a	,962	,961	1,297

a. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Kualitas Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat

Sumber: Data diolah dengan SPSS versi 25.

Bahwa R^2 bernilai 0,962 (96,2%) sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 96,2% dan sisanya 3,8 % didoktrin oleh variabel yang tidak diambil dalam riset ini.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Artinya bahwa kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain belum sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya evaluasi terutama pada websitenya. (Ulumudin, 2014) bahwa “secara deskriptif kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bayongbong cukup baik dan kepuasan masyarakat termasuk kategori cukup baik. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Bayongbong”.

Disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan artian bahwa persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan,

kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau instansi sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya di pertahankan. (Pangarso & Susanti, 2016)

Kepuasan masyarakat merupakan suatu kondisi pelayanan yang berkaitan dengan produk, pelayanan manusia, proses dan lingkungan dan penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan dianggap berkualitas buruk atau mengecewakan hal ini perlunya dievaluasi dan ditingkatkan, maka faktor kepuasan masyarakat secara bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja para pegawai. (Sukanti, Sri, 2015) “Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya”.

PENUTUP

Penelitian ini menawarkan hal yang menarik untuk penyelidikan dimasa selanjutnya, dan itupun berlaku bagi para karya ilmiah yang berpotensi pada kualitas sumber daya manusia dalam mengkaji kualitas pelayanan publik guna merevisi tingkat kedisiplinan kerja dari

aparatur negara yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

Maka langkah yang dilakukan kualitas pelayanan publik dapat meningkat hendak yang dilakukan ialah membenahi semua kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain maka perlunya evaluasi terutama pada website dan pelayanan secara online di kelurahan iringmulyo Metro Timur. Serta disiplin kerja dapat optimal maka yang perlu dilakukan ialah semua persepsi atau anggapan masyarakat tentang pegawai dalam setiap proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada instansi perlunya di pertahankan dan di tingkatkan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

Fahmi Rezha. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok*. 1(July), 1–23.

Hadi, N., & Tarwan, O. (2019). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 6(2), 1. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v6i2.4902>

Hermawan, W., Hakim, D. B., & Hutagaol, M. P. (2016).

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan dalam Pendaftaran Tanah Pertama kali Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 9(1), 65–75. <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.9.1.65>

Himni, M., Herman, M., & Fibriyanita, F. (n.d.). *Artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Suliliran Kabupaten Paser Belengkong Di Masa Pandemi Covid-19*.

Juliansyah Noor. (2016). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. <https://scholar.google.co.id/books.google.com>

Mardiastuti, A. (2016). Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.22146/bip.8835>

Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197.

- <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- 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.
- Pangarso, A., & Susanti, P. I. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 9(2), 145–160. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v9i2.3019>
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1148–1162. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28346>
- Putra, D. G. G., Pratiwi, R. N. N., & Trisnawati. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118–2122.
- RE Goldsmith, D. H. (2006). Measuring motivations for online opinion seeking. *Journal of Interactive Advertising*, 6(2), 2–14.
- Septiono, M. andi. (2017). *Kualitas Pelayanan Di Kantor*. 1541010058.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. <https://scholar.google.co.id/>.
- Sukanti, Sri, H. U. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Among Makarti*, 8(15), 1–15.
- Supriadi at al. (2021). *Jurnal Ilmiah Manajemen*. 11(3), 311–330. <https://doi.org/dx.doi.org/10.22441/mix.2021.v11i3.002>
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 04(01), 1–6.
- Zakiah, N., & Wahyono. (2020). Peran Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690–703. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v9i3.31647>