

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN PONDOK RAJEG
KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR**

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION
SERVICES ON COMMUNITY SATISFACTION IN THE PONDOK RAJEG SUB-
DISTRICT, CIBINONG DISTRICT, BOGOR REGENCY***

Devina Meidian Armayani

STIE Dewantara

dvnmeidian1605@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the quality of population administration services in Pondok Rajeg Village, Cibinong District, Bogor Regency. The research method is quantitative causality. In this study there are Independent Variables, namely service quality and Dependent Variables, namely community satisfaction. The results of this study conclude that service quality variables, particularly turnaround time, implementer behaviour, and complaint handling, significantly affect public satisfaction with public services. These aspects have an important role in improving community satisfaction with public services in Pondok Rajeg Village, Cibinong Sub-district, Bogor Regency. However, aspects such as requirements, systems, mechanisms and procedures, product specifications of service types, executor competence, and facilities and infrastructure did not show a significant influence on community satisfaction.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Pondok Rajeg Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Metode penelitian adalah kuantitatif kausalitas. Dalam penelitian ini terdapat Variabel Independent yaitu kualitas pelayanan dan Variabel Dependent yaitu kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, khususnya waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan, secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Aspek-aspek ini memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kelurahan Pondok Rajeg, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Namun, aspek-aspek seperti persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, serta sarana dan prasarana tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan titik strategis dimana kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dipertaruhkan. Berbagai kebijakan nasional dalam rangka peningkatan mutu pelayanan publik telah memberikan landasan bagi instansi pemerintah untuk melakukan upaya sungguh-sungguh guna meningkatkan kepuasan masyarakat (Lanin et al., 2023). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan agar instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, transparan, dan akuntabel, serta melindungi hak dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Undang-undang

tersebut memberikan landasan hukum yang kuat untuk memastikan bahwa pelayanan publik di seluruh Indonesia berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima.

Tuntutan perubahan terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat di instansi pemerintah terus digulirkan. Hal tersebut didasari fakta bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik yang terjadi hampir di seluruh instansi pemerintah daerah di Indonesia (Lanin & Hermanto, 2018). Hal ini antara lain terlihat dari banyaknya pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui media maupun langsung ke unit layanan, baik terkait sistem dan prosedur yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten, tidak menjamin kepastian (hukum dan waktu). Keadaan tersebut membuat masyarakat merasa tidak puas sebagai pengguna pelayanan publik (Lanin et al., 2023). Selanjutnya, rendahnya kualitas pelayanan juga dapat berimplikasi terhadap citra buruk instansi pemerintah di masyarakat berupa keluhan, rasa kecewa, dan ketidakpuasan atas pelayanan publik yang diberikan (Saputra & Suropto, 2016). Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat secara optimal.

Permasalahan diatas disebabkan oleh rendahnya kapasitas aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat (Saputra & Fajri, 2020). Harapan masyarakat yang menginginkan kepuasan terhadap pelayanan publik tidak dapat terpenuhi. Kelemahan instansi pemerintah dalam hal ini adalah terbatasnya sumber daya yang mumpuni dan adanya peraturan yang membuat pegawai bekerja secara kaku. Akibatnya, masih banyak keluhan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Lanin et al., 2023).

Penyebab lainnya yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik di masyarakat adalah karena adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi manajemen. Hal ini disebabkan adanya kesalahpahaman manajemen dalam menerjemahkan harapan masyarakat ke dalam standar kualitas pelayanan. Guna mengatasi hal ini, diperlukan pendekatan yang lebih baik untuk memahami harapan masyarakat dan pengembangan sistem evaluasi yang akurat dan sesuai dengan harapan masyarakat (Agustina, 2019).

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan isu krusial di Indonesia, khususnya pada tingkat pemerintahan daerah yang sangat dekat dengan masyarakat. Pemerintah daerah dinilai masih belum mampu menyelenggarakan pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan secara demokratis dan partisipatif serta mengedepankan kepentingan dan kepuasan masyarakat. Budaya otoritatif masih menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam pelayanan publik. Para birokrat masih mendahulukan kepentingannya di atas kepentingan publik (Lanin & Hermanto, 2018).

Kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan terhadapnya (Lanin et al., 2023). (Pasolong, 2010) berpendapat bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tercapai apabila penerima layanan menerima pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan. Lebih lanjut (Boediono, 2003) menyatakan bahwa pelayanan publik dinyatakan unggul apabila pelayanan tersebut dapat memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diketahui dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks ini merupakan ukuran penilaian terhadap kinerja pemerintah atas dasar kepuasan

masyarakat. Mengacu pada hasil Survey IKM Kabupaten Bogor pada tahun 2021 dapat diketahui bahwa IKM Kabupaten Bogor mayoritas berada pada kategori sedang (Nasution & Hotmaria, 2022). Oleh karena itu, instansi pemerintah Kabupaten Bogor perlu melakukan upaya yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat terus meningkatkan kepuasan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan yang berkaitan dengan pemenuhan hak dan kebutuhan sipil harus sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Salah satu layanan publik yang memegang peranan penting bagi masyarakat adalah bidang administrasi kependudukan. Pelayanan tersebut penting karena beberapa alasan krusial. Pertama, dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran adalah bukti identitas resmi yang dibutuhkan untuk mengakses layanan publik, seperti pendidikan dan pekerjaan. Kedua, pelayanan kependudukan yang baik meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memungkinkan akses mudah ke layanan publik. Dari fenomena tersebut, sudah saatnya pemerintah daerah membangun kembali pelayanan dasar publiknya untuk memenuhi tuntutan dan kepuasan masyarakat.

Pentingnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dalam suatu instansi menarik untuk diteliti. Studi terdahulu terkait kepuasan layanan pada awalnya lebih banyak dilakukan di instansi swasta. Namun, seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan tuntutan sektor publik, penelitian tentang kepuasan masyarakat juga menjadi kajian yang menarik di instansi pemerintah (Riyadi et al., 2015). Oleh karena itu, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi topik penting untuk diteliti.

Kesenjangan pembangunan sering terjadi ketika harapan masyarakat tidak sejalan dengan apa yang disediakan oleh pemerintah. Di sisi lain, pemerintah perlu mengetahui program yang mendapat respon positif dari masyarakat agar dapat dilanjutkan secara berkesinambungan. Oleh karena itu, survei harapan masyarakat menjadi penting sebagai alat ukur guna memahami aspirasi dan kebutuhan mereka (Aqilla & Firdaus, 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya menemukan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Pundenswari, 2017; Lanin & Hermanto, 2018; Lanin et al., 2023; Musa, 2022; Astuti et al., 2024). Hasil penelitian membuktikan adanya pengaruh langsung yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Lanin et al., 2023). Strategi peningkatan kualitas pelayanan sebaiknya ditekankan pada aspek-aspek: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Pundenswari, 2017).

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini berupaya untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Pondok Rajeg Kabupaten Bogor. Berdasarkan hasil observasi peneliti terlihat masih banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, berikut adalah beberapa contoh data keluhannya :

- a. Ketidakkampuan petugas dalam memberikan informasi yang memadai.
- b. Informasi yang diberikan petugas tidak selalu akurat, masyarakat mengalami kesalahan dalam persyaratan dokumen yang seharusnya diperlukan.
- c. Seringkali terjadi perubahan kebijakan tanpa pemberitahuan sebelumnya, menyebabkan keterkejutan dan ketidaknyamanan.

- d. Tidak adanya loket pelayanan yang disediakan secara khusus untuk beragam jenis-jenis pelayanan administrasi, tetapi yang ada hanya tersedia beberapa meja yang disiapkan secara berjajar.
- e. Fasilitas di kantor kelurahan tidak memadai, ruang tunggu terlalu sempit dan tidak ada tempat duduk yang cukup, sehingga banyak warga harus berdiri lama.

Pemilihan lokasi penelitian di Kelurahan Pondok Rajeg didasarkan pada pertimbangan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di kelurahan tersebut belum mencapai standar yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Bogor, yaitu predikat A, sedangkan Kelurahan Pondok Rajeg baru memperoleh predikat B. Kabupaten Bogor sendiri dikenal sebagai Kabupaten dengan penghargaan standar pelayanan minimal terbaik di Indonesia, sehingga ketidakmampuan salah satu instansi mencapai nilai yang ditetapkan dapat mempengaruhi penurunan nilai standar pelayanan keseluruhan di Kabupaten Bogor. Menurut Peraturan Menteri PAN & RB Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A

Sumber : Badan Kepegawaian Negara, 2016

Berkenaan dengan permasalahan diatas, perlu dilakukan evaluasi atas kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kelurahan Pondok Rajeg terhadap tingkat kepuasan masyarakat, agar diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur/indikator pelayanan dalam penyelenggara pelayanan publik, sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada masa yang akan datang.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang digunakan. Penelitian terdahulu belum menemukan tinjauan komprehensif mengenai pengaruh antara kualitas pelayanan di instansi pemerintah baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini dilakukan secara khusus terhadap pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

2. METODE PENELITIAN

Menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif, menggunakan metode kuantitatif kausalitas dengan online *survey* menggunakan *google form* dan observasi langsung di lokasi. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Kelurahan Pondok Rajeg, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor yang mengurus dokumen kependudukan. Jumlah responden sebesar 104 responden. Penelitian ini dimulai pada bulan Oktober 2023 sampai Maret 2024 dengan penyebaran kuesioner secara daring dan luring sebagai data primer, menggunakan jurnal, buku, dan media online sebagai data sekunder. Setelah itu data akan diolah menggunakan software

SPSS 26 dengan teknik analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji hetereoskedastisitas, uji koefisien korelasi, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran umum responden

a) Jenis Kelamin

Tabel 2. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	49	47,1
2.	Perempuan	55	52,9
Jumlah		104	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Dari tabel 2 dapat dilihat identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin. Terdapat 104 responden yang terbagi menjadi dua kelompok utama: laki-laki dan perempuan. Sebanyak 49 responden (47,1%) merupakan laki-laki, sedangkan 55 responden (52,9%) merupakan perempuan. Data tersebut menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin cenderung seimbang, meskipun perempuan memiliki jumlah sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki. Informasi ini penting untuk memahami karakteristik demografis dari sampel yang diteliti dan dapat mempengaruhi interpretasi hasil penelitian.

b) Usia

Tabel 3. Identifikasi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1.	17-30 tahun	48	46,2
2.	31-40 tahun	7	6,7
3.	41-50 tahun	13	12,5
4.	> 50 tahun	36	34,6
Jumlah		104	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3 diatas, dari keseluruhan responden dengan jumlah 104 responden telah mengisi kuesioner yang peneliti bagikan, dengan *range* tertinggi yang mengurus dokumen kependudukan terdapat pada usia 17-30 tahun dengan total 46,2%, lalu kedua di *range* usia >50 tahun dengan total 34,6%, yang ketiga di *range* usia 41-50 tahun dengan total 12,5% dan yang terakhir di *range* usia 31-40 tahun dengan total 6,7%.

c) Pendidikan

Tabel 4 memperlihatkan identifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan dalam sebuah penelitian yang dilakukan pada tahun 2024. Dari total 104 responden yang terlibat, mayoritasnya memiliki latar belakang pendidikan SMA, dengan jumlah 57 responden atau 54,8% dari keseluruhan. Kelompok pendidikan sarjana menyusul dengan 38 responden, yang menyumbang 36,5% dari total. Sementara itu, latar belakang pendidikan di atas sarjana

(pascasarjana) tidak terwakili dalam sampel ini. Terdapat juga beberapa responden dengan pendidikan di bawah tingkat sarjana, yaitu 3 responden dari SMP (2,9%) dan 6 responden dengan diploma (5,8%). Analisis ini menunjukkan dominasi responden dengan latar belakang pendidikan SMA dan sarjana, sementara pendidikan pascasarjana tidak diwakili dalam sampel. Selain itu, jumlah responden dengan latar belakang pendidikan di bawah tingkat sarjana juga cukup terbatas.

Tabel 4. Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMP	3	2,9
2.	SMA	57	54,8
3.	Diploma	6	5,8
4.	Sarjana	38	36,5
5.	Pascasarjana	0	0
Jumlah		104	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

d) *Pekerjaan*

Dari tabel 5, dapat diamati bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa dengan jumlah sebanyak 29 responden (27,9%), diikuti oleh PNS dengan 32 responden (30,8%). Sementara itu, TNI dan POLRI hanya memiliki jumlah responden yang sedikit, masing-masing hanya 1 responden (1,0%) dan 3 responden (2,9%). Responden dari kalangan swasta juga cukup signifikan dengan 15 responden (14,4%), sementara responden dengan kategori "lainnya" berjumlah 24 responden (23,1%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa dan PNS, dengan proporsi yang cukup signifikan. Namun, terdapat variasi dalam jumlah responden dari berbagai latar belakang pekerjaan lainnya, yang menunjukkan keberagaman dalam sampel yang diteliti.

Tabel 5. Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	32	30,8
2.	TNI	1	1,0
3.	POLRI	3	2,9
4.	Swasta	15	14,4
5.	Pelajar/mahasiswa	29	27,9
6.	Lainnya	24	23,1
Jumlah		104	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

e) *Jenis Layanan*

Tabel 6 memberikan gambaran mengenai identifikasi responden berdasarkan jenis layanan di Kelurahan Pondok Rajeg, Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor. Surat Pengantar Pembuatan E-KTP baru adalah jenis layanan yang paling banyak diminta dengan jumlah 42 responden (40,4%), diikuti oleh Surat pengantar pembuatan KK baru dengan 17 responden (16,3%). Sementara itu, Surat Keterangan Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah

Keluar) memiliki jumlah yang lebih rendah, yaitu 8 responden (7,7%). Surat Keterangan Numpang Nikah (NA), Surat Keterangan Kelahiran, dan Surat Keterangan Kematian masing-masing memiliki kontribusi yang cukup signifikan dalam sampel. Surat Pengantar SKCK juga cukup banyak diminta dengan 13 responden (12,5%). Surat Izin Persetujuan Warga, Surat Pernyataan Ahli Waris, dan Surat Keterangan Tidak Mampu memiliki jumlah yang lebih sedikit dibandingkan dengan jenis layanan lainnya. Kesimpulan dari analisis ini adalah bahwa layanan-layanan administratif terkait identitas, perpindahan penduduk, dan keperluan legal lainnya mendominasi kebutuhan di Kelurahan Pondok Rajeg, menunjukkan pola permintaan yang beragam dari masyarakat setempat.

Tabel 6. Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persentase
1.	Surat Pengantar Pembuatan E-KTP baru	42	40,4
2.	Surat pengantar pembuatan KK baru	17	16,3
3.	Surat Keterangan Perpindahan Penduduk (Pindah Datang dan Pindah Keluar)	8	7,7
4.	Surat Keterangan Numpang Nikah (NA)	3	2,9
5.	Surat Keterangan Kelahiran	5	4,8
6.	Surat Keterangan Kematian	6	5,8
7.	Surat Pengantar SKCK	13	12,5
8.	Surat Izin Persetujuan Warga	3	2,9
9.	Surat Pernyataan Ahli Waris	3	2,9
10.	Surat Keterangan Tidak Mampu	4	3,8
Jumlah		104	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

3.2. Hasil Penelitian

a) Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 7. Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Std Deviation
X1_Persyaratan	11	20	16,96	2,405
X2_Sistem	6	15	12,55	2,099
X3_Waktu	3	10	8,26	1,414
X4_Produk	7	15	12,52	1,795
X5_Kompetensi	9	20	16,60	2,556
X6_Perilaku	10	25	20,49	3,444
X7_Pengaduan	9	20	16,21	2,740
X8_Sarpras	8	20	16,22	2,783
Y_Kepuasan	16	40	31,62	5,279

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Statistik deskriptif merupakan suatu pengujian yang digunakan untuk menganalisis data penelitian dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data penelitian yang telah terkumpul dengan tidak bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2019).

Analisis statistik deskriptif ini dilakukan untuk menggambarkan variabel penelitian sehingga dapat lebih mudah dimengerti. Variabel yang digunakan dalam perhitungan statistik deskriptif dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dengan indikator: 1) persyaratan,

2) indikator sistem, mekanisme dan prosedur, 3) indikator waktu penyelesaian, 4) indikator produk spesifikasi jenis pelayanan, 5) indikator kompetensi pelaksana, 6) indikator perilaku pelaksana, 7) indikator penanganan pengaduan, 8) indikator sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan indikator yang terdiri dari persyaratan (X1), sistem, mekanisme dan prosedur (X2), waktu penyelesaian (X3), produk spesifikasi jenis pelayanan (X4), kompetensi pelaksana (X5), perilaku pelaksana (X6), penanganan pengaduan (X7), sarana dan prasarana (X8), yang semuanya menunjukkan nilai mean lebih besar dari standar deviasi, mengindikasikan penyebaran data yang merata dan penyimpangan yang rendah. Nilai mean dan standar deviasi masing-masing indikator adalah: persyaratan (16,96 dan 2,405), sistem (12,55 dan 2,099), waktu (8,26 dan 1,414), produk (12,52 dan 1,795), kompetensi (16,60 dan 2,556), perilaku (20,49 dan 3,444), pengaduan (16,21 dan 2,740), dan sarpras (16,22 dan 2,783). Tingkat kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel utama juga memiliki nilai mean yang lebih besar dari standar deviasi (31,62 dan 5,279), menunjukkan penyimpangan data yang rendah dan penyebaran nilai yang merata.

b) Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan berdasarkan analisis item yaitu mengkorelasikan skor setiap item dengan skor variabel (hasil penjumlahan seluruh skor item pertanyaan). Uji nilai r tabel diperoleh berdasarkan jumlah sampel yang diambil dengan rumus nilai $df = n-2$, yaitu $104-2 = 102$ pada signifikansi 10% sehingga nilai r tabelnya adalah 0,162. Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 8 dan 9.

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Persyaratan (X1)			
Pertanyaan 1	0,743	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,750	0,162	Valid
Pertanyaan 3	0,747	0,162	Valid
Pertanyaan 4	0,848	0,162	Valid
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (X2)			
Pertanyaan 1	0,900	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,932	0,162	Valid
Pertanyaan 3	0,906	0,162	Valid
Waktu Penyelesaian (X3)			
Pertanyaan 1	0,915	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,939	0,162	Valid
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X4)			
Pertanyaan 1	0,857	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,920	0,162	Valid
Pertanyaan 3	0,916	0,162	Valid
Kompetensi Pelaksana (X5)			
Pertanyaan 1	0,916	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,924	0,162	Valid
Pertanyaan 3	0,931	0,162	Valid
Pertanyaan 4	0,903	0,162	Valid
Perilaku Pelaksana (X6)			
Pertanyaan 1	0,860	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,918	0,162	Valid

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 3	0,927	0,162	Valid
Pertanyaan 4	0,909	0,162	Valid
Pertanyaan 5	0,894	0,162	Valid
Penanganan Pengaduan (X7)			
Pertanyaan 1	0,896	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,864	0,162	Valid
Pertanyaan 3	0,899	0,162	Valid
Pertanyaan 4	0,911	0,162	Valid
Sarana dan Prasarana (X8)			
Pertanyaan 1	0,790	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,917	0,162	Valid
Pertanyaan 3	0,882	0,162	Valid
Pertanyaan 4	0,901	0,162	Valid
Pertanyaan 5	0,837	0,162	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Pertanyaan 1	0,867	0,162	Valid
Pertanyaan 2	0,902	0,162	Valid
Pertanyaan 3	0,891	0,162	Valid
Pertanyaan 4	0,870	0,162	Valid
Pertanyaan 5	0,858	0,162	Valid
Pertanyaan 6	0,925	0,162	Valid
Pertanyaan 7	0,908	0,162	Valid
Pertanyaan 8	0,907	0,162	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 8 dan 9 diketahui bahwa pada penelitian ini karena nilai r hitung $\geq r$ tabel maka dapat disimpulkan bahwa instrumen pengukur atau pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dinyatakan valid atau sah.

c) Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Persyaratan	0,768	4	Reliabel
Sistem, mekanisme dan prosedur	0,897	3	Reliabel
Waktu penyelesaian	0,831	2	Reliabel
Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,879	3	Reliabel
Kompetensi pelaksana	0,938	4	Reliabel
Perilaku pelaksana	0,942	5	Reliabel
Penanganan pengaduan	0,914	4	Reliabel
Sarana dan prasarana	0,922	5	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,963	8	Reliabel

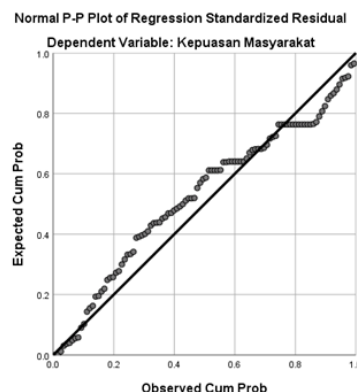
Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Uji Reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur data suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah kekonsistenan jawaban jika diujikan berulang pada sampel yang berbeda. Apabila hasil koefisien lebih besar dari taraf signifikan 0,6 maka

kuesioner tersebut reliabel (Sugiyono, 2019). Hasil uji reliabilitas pada tabel 10 menunjukkan pernyataan kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan dengan semua indikator dan variabel kepuasan masyarakat secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel atau dengan kata lain instrumen tersebut handal dan konsisten.

d) Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah didalam model penelitian ini, terdapat pengganggu atau residu yang memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal.



Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal yang artinya data pada penelitian ini berdistribusi normal.

e) Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

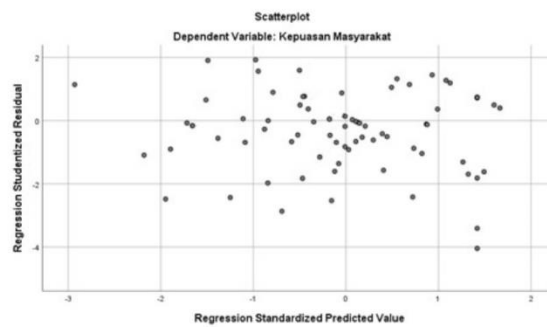
Indikator	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1_Persyaratan	0,270	3,709
X2_Sistem	0,254	3,934
X3_Waktu	0,191	5,238
X4_Produk	0,173	5,787
X5_Kompetensi	0,155	6,458
X6_Perilaku	0,127	7,847
X7_Pengaduan	0,150	6,673
X8_Sarpras	0,299	3,348

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan nilai Tolerance $> 0,10$ sedangkan nilai VIF < 10 . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam model regresi penelitian ini adalah terbebas dari multikolinearitas atau dapat dipercaya dan objektif.

f) Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas (Ghozali, 2016). Pengujian heterokedastisitas dilakukan menggunakan scatterplot.



Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan grafik scatterplot diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun di bawah. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat gejala heterokedastisitas pada model regresi yang digunakan.

g) Hasil Uji Koefisien Korelasi

Untuk menguji koefisien korelasi antara dua variabel yaitu menggunakan metode Pearson's correlation coefficient atau Koefisien Korelasi Pearson (r). Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengukur seberapa besar hubungan linear variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2017).

Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Indikator	Koefisien Korelasi	Keterangan
Persyaratan	0,611	Kuat
Sistem, mekanisme dan prosedur	0,582	Sedang
Waktu penyelesaian	0,727	Kuat
Produk spesifikasi jenis pelayanan	0,726	Kuat
Kompetensi pelaksana	0,704	Kuat
Perilaku pelaksana	0,672	Kuat
Penanganan pengaduan	0,771	Kuat
Sarana dan prasarana	0,636	Kuat

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas untuk variabel kualitas pelayanan dengan indikator persyaratan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana memiliki hubungan yang kuat

dengan variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan indikator sistem, mekanisme dan prosedur memiliki hubungan tingkat sedang dengan variabel kepuasan masyarakat.

h) Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan terutama untuk tujuan peramalan, dimana dalam model tersebut ada sebuah variabel dependen (tergantung) dan variabel independen (bebas). Analisis regresi adalah analisis tentang bentuk linier antara variabel dependen dengan variabel independen. Berdasarkan pengolahan data melalui program SPSS menghasilkan output data seperti tabel 13 di bawah ini.

Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Indikator	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
Konstanta	4,765	2,519	1,891	0,062
X1_Persyaratan	-0,215	0,256	-0,840	0,403
X2_Sistem	0,247	0,302	0,817	0,416
X3_Waktu	1,156	0,517	2,238	0,028
X4_Produk	0,298	0,428	0,696	0,488
X5_Kompetensi	0,303	0,317	0,956	0,342
X6_Perilaku	-0,551	0,260	-2,121	0,037
X7_Pengaduan	1,021	0,301	3,393	0,001
X8_Sarpras	0,235	0,210	1,119	0,266

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

- Nilai konstanta memiliki tanda positif dengan nilai 4,765, angka tersebut memiliki arti jika rata-rata kontribusi variabel lain diluar model memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat maka nilai kepuasan masyarakat akan konstan secara positif.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator persyaratan sebesar -0,215, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan persyaratan maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0,215 satuan.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 0,247, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan sistem, mekanisme dan produk maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,247 satuan.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator waktu penyelesaian sebesar 1,156, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan sistem, mekanisme dan produk maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,156 satuan.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 0,298, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan produk spesifikasi jenis pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,298 satuan.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator kompetensi pelaksana sebesar 0,303, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan produk spesifikasi jenis pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,303 satuan.

- g. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator perilaku pelaksana sebesar -0,551, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan persyaratan maka kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan sebesar 0,551 satuan.
- h. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator penanganan pengaduan sebesar 1,021, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan produk spesifikasi jenis pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 1,021 satuan.
- i. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dengan indikator sarana dan prasarana sebesar 0,235, yang berarti bahwa jika terjadi peningkatan satu satuan produk spesifikasi jenis pelayanan maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,235 satuan.

Variabel kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kelurahan Pondok Rajeg adalah indikator waktu penyelesaian. Masyarakat merasa bahwa ketepatan waktu yang dijanjikan oleh pihak Kelurahan Pondok Rajeg selalu dipenuhi.

i) Hasil Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Tabel 14. Hasil Uji t

Indikator	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
Konstanta	4,765	2,519		1,891	0,062
X1_Persyaratan	-0,215	0,256	-0,098	-0,840	0,403
X2_Sistem	0,247	0,302	0,098	0,817	0,416
X3_Waktu	1,156	0,517	0,310	2,238	0,028
X4_Produk	0,298	0,428	0,101	0,696	0,488
X5_Kompetensi	0,303	0,317	0,147	0,956	0,342
X6_Perilaku	-0,551	0,260	-0,359	-2,121	0,037
X7_Pengaduan	1,021	0,301	0,530	3,393	0,001
X8_Sarpras	0,235	0,210	0,124	1,119	0,266

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Uji parsial atau uji t adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2018). Kriteria dalam pengambilan keputusan dari uji t, yaitu apabila nilai probabilitas ($\text{sig} \leq 0,1$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa variabel independen secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan apabila nilai probabilitas ($\text{sig} > 0,1$) maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya bahwa variabel independen secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t-tabel dengan taraf nyata 10% dan sampel 104 diperoleh nilai sebesar 1,661.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

- a. Variabel kualitas pelayanan dengan indikator persyaratan memiliki t-hitung sebesar -0,840 yaitu $-0,840 < 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dengan probabilitas $0,403 > 0,1$ yang berarti bahwa persyaratan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Variabel kualitas pelayanan dengan indikator sistem, mekanisme dan prosedur memiliki t-hitung sebesar 0,817 yaitu $0,817 < 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dengan probabilitas 0,

- 416 > 0,1 yang berarti bahwa sistem, mekanisme dan prosedur tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
- Variabel kualitas pelayanan dengan indikator waktu penyelesaian memiliki t-hitung sebesar 2,238 yaitu $2,238 \geq 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$ dengan probabilitas $0,028 \leq 0,1$ yang berarti bahwa waktu penyelesaian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 - Variabel kualitas pelayanan dengan indikator produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki t-hitung sebesar 0,696 yaitu $0,696 < 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dengan probabilitas $0,488 > 0,1$ yang berarti bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 - Variabel kualitas pelayanan dengan indikator kompetensi pelaksana memiliki t-hitung sebesar 0,956 yaitu $0,956 < 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dengan probabilitas $0,342 > 0,1$ yang berarti bahwa kompetensi pelaksana tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 - Variabel kualitas pelayanan dengan indikator perilaku pelaksana memiliki t-hitung sebesar -2,121 yaitu $-2,121 < 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$ dengan probabilitas $0,037 \leq 0,1$ yang berarti bahwa perilaku pelaksana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 - Variabel kualitas pelayanan dengan indikator penanganan pengaduan memiliki t-hitung sebesar 3,393 yaitu $3,393 \geq 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ dengan probabilitas $0,001 \leq 0,1$ yang berarti bahwa penanganan pengaduan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 - Variabel kualitas pelayanan dengan indikator sarana dan prasarana memiliki t-hitung sebesar 1,119 yaitu $1,119 < 1,661$ sehingga $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ dengan probabilitas $0,266 > 0,1$ yang berarti bahwa sarana dan prasarana tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

j) Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Kriteria dalam pengambilan keputusan dari uji F, yaitu apabila nilai probabilitas (sig) $\leq 0,1$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya bahwa variabel independen secara simultan (bersamaan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, sedangkan apabila nilai probabilitas (sig) $> 0,1$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya bahwa variabel independen secara simultan (bersamaan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 15. Hasil Uji F

Model	df	Mean Square	F	Sig
Regression	8	234,153	22,303	0,000 ^b
Residual	95	10,499		
Total	103			

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas diperoleh F-hitung sebesar 22,303 dengan p-value F-statistik sebesar 0,000 dan F-tabel diperoleh sebesar 1,74 dengan derajat kebebasan $\alpha = 0,1$ ($\alpha=10\%$). Hal ini berarti $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ atau sama dengan $22,303 \geq 1,74$ dengan nilai p-value F-

statistik $\leq 0,1$ atau sama dengan $0,00 \leq 0,1$, maka H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap yaitu kepuasan masyarakat.

k) Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dengan indikator persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana terhadap variabel dependen kepuasan masyarakat. Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,808 ^a	0,653	0,623	3,240

Sumber : Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel menunjukkan nilai koefisien determinasi pada penelitian ini sebesar 0,623, angka ini akan diubah ke bentuk persen, yang artinya persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Artinya, variabel independen pada penelitian ini menjelaskan sebesar 62,3% terhadap kualitas pelayanan sedangkan sisanya 37,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diukur dalam model regresi ini, yang mungkin dapat mempengaruhi variabel kepuasan masyarakat.

4. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di Kelurahan Pondok Rajeg yang diukur melalui indikator waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara indikator persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, produk, kompetensi pelaksana, serta sarana dan prasarana tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Oleh karena itu, disarankan agar pihak kelurahan lebih mendalami dan memperbaiki faktor-faktor signifikan tersebut serta mempertimbangkan penggunaan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Penelitian lebih lanjut dianjurkan untuk fokus pada implementasi strategi atau kebijakan tertentu dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta mengeksplorasi faktor tambahan yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat secara lebih holistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Publik Berkualitas Bagi Masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10.
- Aqilla, F. N., & Firdaus, F. I. (2023). Analisis Harapan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Pembangunan di Kabupaten Bogor Tahun 2022. *BINA: JURNAL PEMBANGUNAN DAERAH*, 1(2), 167–187.
- Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Balai Desa

- Bangsri, Bulakamba, Brebes. *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 67–77.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The Effect Of Service Quality Toward Public Satisfaction and Public Trust on Local Government in Indonesia. *Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392.
- Lanin, D., Saputra, B., Syamsir, & Magriasti, L. (2023). Assessing the Mediating Effect of the Role of Public Managers between Service Quality and Public Satisfaction of Various Ethnicities in Local Governments in Sumatra, Indonesia. *Public Policy and Administration*, 22(1).
- Musa, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *PINISI JOURNAL OF ART, HUMANITY AND SOCIAL STUDIES*, 2(6), 38–52.
- Nasution, S., & Hotmaria, D. (2022). Pengembangan Inovasi Kabupaten Bogor untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. *BINA: JURNAL PEMBANGUNAN DAERAH*, 1(1), 1–22.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13–21.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 8(1), 49–58.
- Saputra, B., & Fajri, H. (2020). The Role of Performance as Variable Moderating of the Influence of Public Services Motivation and Competence on Job Satisfaction of Civil Servants. In *International Conference on Public Administration, Policy and Governance (ICPAPG 2019)*, 61–70.
- Saputra, B., & Suropto. (2016). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik dan Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara RSUD Kabupaten Pasaman Barat*. Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.