



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 5873-5883

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Pohsangit Leres Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo

Fernanda^{1✉}, Veronica Sri Astuti², Eko Yudianto Yunus³

Administrasi Publik, Universitas Panca Marga Probolinggo

Email: fernanda24032003@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pelayanan publik berkualitas memiliki peran penting dalam menunjang kepuasan Masyarakat yang lebih baik, khususnya di tingkat desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana mutu pelayanan publik yang dilaksanakan berdampak terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Desa Pohsangit Leres, Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama kepada 98 responden. Hasil analisis mengindikasikan bahwa masyarakat merasa lebih menunjukkan kepuasan terhadap pelayanan diterima sesuai harapan, baik dari segi kecepatan, kejelasan prosedur, hingga sikap petugas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perbaikan standar pelayanan memiliki dampak langsung terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Dengan demikian, diperlukan usaha yang terus-menerus untuk membenahi sistem pelayanan serta meningkatkan kapasitas aparatur desa.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat*

Abstract

Quality public services play a crucial role in supporting improved public satisfaction, particularly at the village level. The purpose of this study was to analyze the extent to which the quality of public services implemented impacts the level of public satisfaction at the Pohsangit Leres Village Office, Sumberasih District, Probolinggo Regency. The method used was quantitative with an associative approach, using a questionnaire as the main instrument for 98 respondents. The results of the analysis indicated that the public felt more satisfied with the services received according to expectations, both in terms of speed, clarity of procedures, and the attitude of officers. This study concluded that improving service standards has a direct impact on increasing public satisfaction. Thus, continuous efforts are needed to improve the service system and increase the capacity of village officials.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Secara umum, masih banyak instansi pemerintahan, terutama di tingkat desa, yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Permasalahan klasik seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya kompetensi petugas, serta fasilitas yang belum memadai masih kerap terjadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa belum semua pemerintah desa mampu menerapkan prinsip pelayanan publik yang efisien, transparan, dan akuntabel.

Kantor Desa Posangit Leres merupakan salah satu instansi pemerintah di tingkat desa yang memiliki fungsi utama dalam melayani kebutuhan administrasi warga. Kantor Desa Pohsangit Leres, Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo menjadi sorotan karena adanya berbagai keluhan dari masyarakat. Keluhan tersebut antara lain mencakup pengurusan dokumennya memakan waktu cukup lama dan serta fasilitas kurang memadai. Hal-hal tersebut berdampak pada penurunan kualitas layanan berdasarkan persepsi masyarakat. Pelayanan yang berulang kali melebihi jangka waktu yang sudah ditentukan menunjukkan perlunya penerapan sistem Penggunaan sistem komputer, dengan tujuan mempermudah pengelolaan informasi dihasilkan lebih akurat dan pelayanan menjadi lebih efektif serta memuaskan masyarakat. Dengan demikian, proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien. Pemerintah desa, sebagai bagian dari sistem pemerintahan, dituntut agar pemberian pelayanan yang responsif dan tepat waktu, serta mampu mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Untuk itu, aparatur desa harus senantiasa mengembangkan kompetensi, wawasan, dan keahlian mereka guna memastikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kantor Desa Pohsangit Leres perlu terus berupaya meningkatkan mutu pelayanannya guna mewujudkan Tingkatan kepuasan yang diperoleh oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan juga harus lebih responsif dan mampu memahami berbagai keluhan warga. Kepuasan masyarakat akan tercapai jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, namun sebaliknya, kekecewaan akan muncul jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi mereka.

Dalam upaya menyusun latar belakang Studi yang membahas efek kualitas layanan terhadap kepuasan warga di Kantor Desa Pohsangit Leres, peneliti telah melakukan penelusuran terhadap berbagai studi terdahulu yang relevan. Sebuah penelitian oleh Santoso (2021) yang Menilai sejauh mana mutu layanan memengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Kertonegoro, Kecamatan Jenggawah, menyoroti bagaimana kualitas layanan Menjadi faktor utama dalam membentuk opini masyarakat mengenai kualitas layanan publik. Temuan Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Sulistya dan Rohwiyati (2023), yang menyoroti bahwa di Kantor Desa Plesungan Kecamatan Gondangrejo, peningkatan

kualitas layanan yang berkelanjutan dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Studi-studi ini saling melengkapi dalam menggambarkan pentingnya aspek kualitas layanan, menyoroti bahwa kepuasan masyarakat sering kali dipengaruhi oleh seberapa baik pegawai melaksanakan tugasnya dengan disiplin dan profesionalisme.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana mutu pelayanan berdampak terhadap tingkat kepuasan warga terhadap layanan yang diberikan di Kantor Desa Pohsangit Leres. Riset penting karena banyak penelitian sebelumnya belum menyelidiki secara menyeluruh hubungan antara kedua variabel ini. Harapannya, hasil penelitian ini mampu menghadirkan sudut pandang baru serta rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas layanan publik di sektor pemerintahan desa. Analisis sinergi kualitas layanan diharapkan dapat membantu mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang berdampak positif dalam membangun persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan kontribusi nyata dalam formulasi kebijakan yang lebih baik di Kantor Desa Pohsangit Leres dan memberikan contoh kasus yang dapat diadaptasi oleh kantor desa lainnya untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Penelitian ini diyakini memiliki kapasitas untuk memberikan manfaat signifikan kepada peningkatan mutu pelayanan publik di tingkat lokal. Oleh karena itu, merujuk pada uraian di atas, riset ini mengusung judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pohsangit Leres, Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo".

METODE PENELITIAN

Dalam riset ini menggunakan riset kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Sugiyono (2019:16–17), pendekatan kuantitatif merupakan jenis riset didasarkan melalui paradigma positivistik, di mana riset difokuskan pada populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data terlaksana dengan memanfaatkan instrumen riset yang telah disiapkan, sementara hasilnya dianalisis secara numerik atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Riset terlaksana di Kantor Desa Pohsangit Leres, Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo, dengan melibatkan seluruh masyarakat Desa Pohsangit Leres sebagai populasi riset.

Berdasarkan pendapat Sujarweni, jumlah sampel dapat dihitung melalui rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N =Jumlah anggota populasi

e = standar Error

Perhitungannya :

$$n = 4970 / 1 + 4970 \times (0,12)$$

$$n = 4970 / 1 + 4970 \times 0,01$$

$$n = 4970 / 1 + (49,7)$$

$$n = 4970 / 50,7$$

$$n = 98,03$$

Jika dibulatkan menjadi besar sampel minimum dari 4970 populasi terhadap *margin of error* 10% atau 0.1 adalah sebesar 98,03 (dibulatkan menjadi 98 responden). Selanjutnya, metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Adapun kriteria yang digunakan sebagai dasar dalam pemilihan sampel pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Warga Desa Pohsangit Leres yang pernah mengurus dokumen atau menerima pelayanan administrasi di Kantor Desa Pohsangit Leres selama enam bulan terakhir.
2. Telah memasuki usia minimal 17 tahun.
3. Siap menjadi responden dan menjawab seluruh pertanyaan dalam kuesioner dengan jujur.

Sugiyono (2019) menyatakan bahwa jika ditinjau dari sumbernya, pengumpulan data dapat dilakukan melalui: (a) sumber primer, yaitu angket atau kuesioner dalam konteks penelitian ini; dan (b) sumber sekunder, berupa hasil observasi dan dokumentasi. Riset pada variabel X atau variabel bebas sebagai kualitas pelayanan, serta pada variabel Y atau variabel terikat sebagai kepuasan masyarakat. Skala ordinal dipilih sebagai jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, dengan analisis yang dilakukan menggunakan skala Likert. Teknik pengukuran skala Likert dilakukan dengan menyajikan sejumlah pernyataan kepada responden, di mana mereka diminta memberikan tanggapan sesuai dengan pendapat mereka. Data yang diperoleh melalui kuesioner tersebut kemudian dinilai menggunakan bobot skor antara 1 hingga 5, yang masing-masing mewakili kategori tertentu.

Tabel 1. Skala Likert

Skor	Kategori
1	Jawaban sangat tidak setuju diberi bobot
2	Jawaban tidak setuju diberi bobot
3	Jawaban cukup setuju/netral diberi bobot
4	Jawaban setuju diberi bobot
5	Jawaban sangat setuju diberi bobot

Sumber: Sugiyono (2013:93).

Dalam pandangan Ghozali sebagaimana dikutip oleh Sujarweni (2019: 157–158), Tujuan dari uji validitas adalah untuk menilai sejauh mana instrumen kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pertanyaan dinyatakan valid jika mempunyai korelasi positif signifikan terhadap jumlah skor variabel yang diukur. Selanjutnya, dalam uji reliabilitas, suatu item dinyatakan layak atau reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60, maka item tersebut dianggap tidak layak atau tidak reliabel. selanjutnya, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana. Berdasarkan Ichsan (2020), regresi linier sederhana merupakan:

$$Y = a + bX - e$$

Dimana :

Y = Variabel Kinerja

X = Variabel Kompensasi

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

e = Variabel yang tidak diteliti

Menurut Ghozali (2011), tujuan dilakukannya uji normalitas sebagai mengevaluasi apakah data pada variabel bebas dan terikat dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Selanjutnya, Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi adanya perbedaan varian residual antara satu observasi dengan lainnya terhadap model regresi. Selanjutnya, peneliti melakukan uji hipotesis. Berdasarkan Kuncoro (2009:238) dalam Hanum & Sarlia (2019), penggunaan uji t sebagai mengetahui tingkat pengaruh tiap-tiap variabel bebas dengan parsial melalui variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Pada penelitian ini menggunakan SPSS untuk menguji data kuantitatif dengan 98 responden tentang Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil penelitian secara rinci dapat dilihat pada penjelasan berikut:

Gambar 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayan (X)	X1	0,795	0,1986	Valid
	X2	0,786	0,1986	Valid
	X3	0,755	0,1986	Valid
	X4	0,740	0,1986	Valid
	X5	0,785	0,1986	Valid
	X6	0,775	0,1986	Valid
	X7	0,761	0,1986	Valid
	X8	0,765	0,1986	Valid
	X9	0,448	0,1986	Valid
	X10	0,436	0,1986	Valid
Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,780	0,1986	Valid
	Y2	0,779	0,1986	Valid
	Y3	0,874	0,1986	Valid
	Y4	0,822	0,1986	Valid
	Y5	0,862	0,1986	Valid

Sumber : Data primer diolah SPSS versi 25, 2025

Dari tabel di atas, terlihat bahwa setiap item pernyataan memperoleh nilai yang melebihi angka 0,1986. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa nilai r hitung pada instrumen kuesioner variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat melebihi nilai r tabel sebesar 0,1986, jadi secara menyeluruh indikator riset dinyatakan valid sehingga penggunaan analisis dapat dilanjutkan. Tingkat keandalan instrumen diukur menggunakan Cronbach's Alpha, dan dinyatakan reliabel jika nilainya $>0,60$.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach' alpha	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,889	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,881	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer diolah SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,889, sedangkan untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0,881. Karena kedua nilai tersebut $>0,60$, sehingga keseluruhan variabel pada riset dianggap reliabel."

Tabel 3. Hasil uji Regresi Sederhana
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.880	2.025		2.410	.018
	X	.409	.047	.667	8.764	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan output regresi linear sederhana di atas, persamaan regresi merumuskan, seperti:

$$Y = 4.880 + 0,409X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

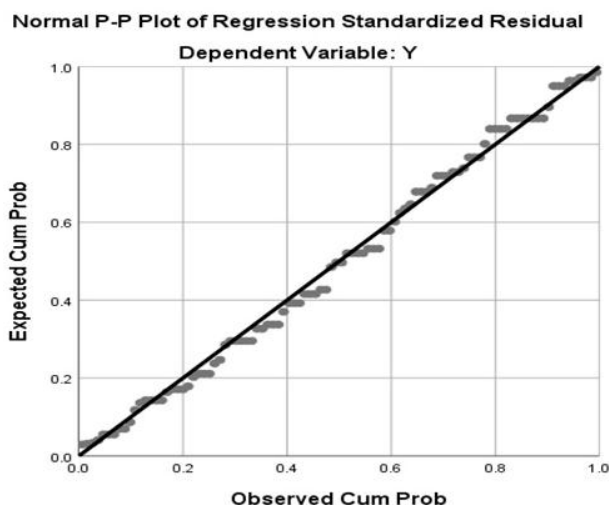
X = Kualitas pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Sesuai pada persamaan regresi tersebut, nilai konstanta (a) sebesar 4,880 mengartikan bahwa jika variabel X berada pada angka nol, maka nilai kualitas pelayanan berada pada angka 4,880. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tidak terjadi perubahan pada variabel independen, kualitas pelayanan tetap memberikan dampak positif dalam memengaruhi tingkat kepuasan Masyarakat. Adapun nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,409 bersifat positif menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan pada variabel kualitas pelayanan akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,409, jadi asumsi variabel lainnya tidak berubah. Dengan kata lain, nilai koefisien X = 0,409 mencerminkan adanya hubungan yang searah antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Artinya, bertambah baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Selanjutnya, dilakukan pengujian normalitas,

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas



Sumber : Data primer diolah SPSS versi 25, 2025

Hasil Pengujian normalitas mengindikasikan bahwa data dalam model regresi terdistribusi secara normal dan memiliki pola hubungan linier. Hal ini ditunjukkan melalui grafik Normal P–P Plot dari residual standar, di mana sebaran titik mengikuti garis diagonal. Tidak ditemukan penyimpangan yang berarti dari garis tersebut, yang mengindikasikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat distribusi normal dan membentuk hubungan linear. Selanjutnya, untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas, penelitian ini menggunakan metode Spearman’s rho.

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Correlations

		X	Unstandardized Residual
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	98
Unstandardized Residual		Correlation Coefficient	.042
		Sig. (2-tailed)	.678
		N	98

Sumber : Data primer diolah SPSS versi 25, 2025

Berdasarkan menggunakan uji Spearman’s rho yang ditampilkan pada gambar di atas, diperoleh nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar $0,678 > 0,05$. Maka pada variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Lalu, pada uji hipotesis, sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji T
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.880	2.025		2.410	.018
	X	.409	.047	.667	8.764	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah SPSS versi 25, 2025

Dari hasil analisis diperoleh nilai t hitung sejumlah 8,764, yang melebihi t tabel sejumlah 1,660, dengan nilai signifikansi sejumlah 0,00 yang $<0,05$. Temuan ini mengindikasikan hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima. Jadi, variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh secara positif serta signifikan pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

PEMBAHASAN

Hasil analisis memperlihatkan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif serta signifikan pada Kepuasan Masyarakat yang tercermin dari nilai t hitung sebesar 8,764 dan nilai signifikansi sejumlah 0,00 dinyatakan $>0,05$. Hal ini mengindikasikan semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh perangkat Desa Pohsangit Leres, maka kepuasan warga desa juga akan meningkat. Lima dimensi pelayanan yang meliputi tampilan fisik, reliabilitas, respons cepat, jaminan, dan perhatian petugas dinilai sangat baik oleh warga. Responden menyampaikan fasilitas layanan sudah cukup lengkap, proses pelayanan berlangsung cepat dan stabil, serta para petugas menunjukkan keramahan dan perhatian kepada warga.

Dalam variabel Kepuasan Masyarakat menyatakan bahwa masyarakat puas karena pelayanan mudah dipahami, cepat, serta petugas bersikap sopan dan membantu. Hasil pelayanan pun sesuai dengan harapan mereka. Secara umum, penelitian ini menegaskan bahwa semakin baik mutu layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh warga. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Ana Mayasari (2020) yang menyimpulkan bahwa aspek seperti ketepatan waktu, keakuratan layanan, sikap petugas yang ramah, dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang memenuhi harapan masyarakat mampu membangun kepercayaan terhadap aparatur desa dan mendorong partisipasi aktif dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil riset yang dilaksanakan pada Kantor Desa Pohsangit Leres, Kecamatan Sumberasih, Kabupaten Probolinggo, menyimpulkan bahwa mutu pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan warga. Aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, ketelitian dalam pelayanan, kesopanan serta keramahan pegawai, dan kenyamanan selama proses pelayanan terbukti turut meningkatkan tingkat kepuasan warga secara nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R. A., Fitriyah, N., & Apriani, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Muara Muntai Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Administrasi Negara*, 7.
- Almumtazah, N., Azizah, N., Putri, Y. L., & Novitasari, D. C. (2021). Prediksi jumlah mahasiswa baru menggunakan metode regresi linier sederhana. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Terapan*, 18(1), 31-40.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Azizah, N. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA HALONG KECAMATAN HARUAI KABUPATEN TABALONG (Doctoral dissertation, SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG).
- Citra, C. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(3), 557-576.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kramatmulya. *Kebijakan: jurnal ilmu administrasi*, 11(1), 18-27.
- Eliza, Y. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 65-75.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanum, N., & Sarlia, S. (2019). Pengaruh Pendapatan Perkapita Terhadap Konsumsi Di Provinsi Aceh. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 65-7
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44.

- Moenir, A.S. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta : Bumi Aksara
- 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.
- Nugroho, A. S., & Haritanto, W. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif dengan Pendekatan Statistika: Teori, implementasi & praktik dengan SPSS. Yogyakarta: Andi.
- Pasolong, Harbani. (2011). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik.
- Rifqi, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Shine Professional Car Wash di Makassar. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.
- Rusydi, Mhd. 2017. Costumer Excellence. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sahri, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Alam Panjang Kecamatan Rumbio Jaya Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Santoso, M. I. A., & Asmuni, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kertonegoro Kecamatan Jenggawah Kabupaten Jember. Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu, 3(2), 24-33.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat. Jurnal Visionida, 7(1), 14-21.
- Sugiyono, 2013. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi Pendekatan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukri, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Unit Pelayanan Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkep (Doctoral dissertation, FE).
- Sulistya, S., & Rohwiyati, R. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA PLESUNGAN KECAMATAN GONDANGREJO KARANGANYAR TAHUN 2022. SMOOTHING, 21(3), 267-279.
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). Teori dan perkembangan manajemen pelayanan publik. Univ. Udayana, 4.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. Jurnal

Pembangunan Dan Kebijakan Publik, 5(1), 1-4.

Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor balai desa rowosari kecamatan ulujami kabupaten pemalang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 7(2), 146-154. Vellayati, W. A., &