



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 4474-4483

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo

Yulius Halawa^{1✉}, Berkat jaya Halawa²

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

Email: halawayulius67@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pemerintahan harus efektif dan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghilangkan persepsi birokrasi yang kurang ramah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seberapa besar pengaruh kinerja pegawai pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo. Secara garis besar perusahaan atau instansi berdiri dengan tujuan agar tercapainya cita-cita perusahaan atau instansi tersebut. populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai yang ada di kecamatan juhar kabupaten karo dengan jumlah 30 Orang. Teknik yang dilakukan menggunakan Analisis Regresi Sederhana yang menggunakan uji-t Parsial. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan jika P value (sig) < alpha (0,05) maka keputusan tolak Ho , kesimpulannya taraf uji (5%) cukup bukti bahwa kinerja pegawai (X) mempengaruhi kepuasan masyarakat (y). dan kemudian dari hasil analisis regresi sederhana menunjukkan regresi kinerja pegawai (x) sejumlah 0.641 yang bertanda positif ,dapat disimpulkan bahwasannya kinerja pegawai yang makin baik akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan pelayanan harus meningkatkan sarana symbol keberhasilan melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayan*

Abstract

Government must be effective and innovative in improving service quality to eliminate the perception of an unfriendly bureaucracy. The aim of this research is to describe how much influence the performance of public service employees has on community satisfaction at the Juhar District Head Office, Karo Regency. In general, a company or agency exists with the aim of achieving the goals of the company or agency. The population in this study were employees in Juhar sub- district, Karo district, totaling 30 people. The technique used is Simple Regression Analysis which uses the Partial t-test. From the research results it can be concluded that if the P value (sig) $<$ alpha (0.05) then the decision to reject H_0 , the conclusion is that the test level (5%) is sufficient evidence that employee performance (X) influences public satisfaction (y). and then from the results of a simple regression analysis showing an employee performance regression (x) of 0.641 which has a positive sign, it can be concluded that better employee performance will result in higher community satisfaction. To increase public satisfaction in administering services, facilities and infrastructure must be improved so that public satisfaction is achieved which symbolizes a symbol of success through the provision of public services.

Keywords: *Community Satisfaction, Employee Performance, Service Quality*

PENDAHULUAN

Pada tingkat perkembangan akademik sekarang perlu kita tahu bahwa sistem pelayanan pada masyarakat wajib terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan prima pada suatu instansi perlu kita tahu sistem pelaksanaannya dan penerapannya. Penyelenggaraan pemerintah yang baik pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik birokrasi dilingkungan pemerintah, swasta sebagai perpanjangan tangan pemerintah dan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dekat dan mengayomi masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (*Good Governannce*) dapat dilihat dengan terlaksananya pelayanan public yang baik. Hal ini sesuai dengan kebijakan desentralisasi dan ekonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan fleksibilitas kepada daerah untuk melakukan dan mengelolah daerahnya masing-masing demi peningkatan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (good performance) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah

diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Undang-undang No.25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Hardiyansyah, 2017: 15).

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat (Sinambela 2014:5).

Untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat, perlu juga yang namanya kinerja pegawai yang baik. Semakin baik tinggi kinerja pegawai maka sebagai bagus kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Kinerja adalah suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggung jawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga (3) komponen penting, yaitu: Tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan ini akan memberi arah dan memengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personil (Rivai 2013 : 604).

Dalam hal ini, semakin tinggi kinerja pegawai maka kepuasan yang diterima oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi semakin bagus, kepuasan masyarakat adalah hal utama yang perlu di laksanakan oleh para pegawai instansi. Dengan demikian sistem birokrasi yang ada pada instansi tersebut akan semakin maju. Kepuasan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan masyarakat. Menurut Park dalam Irawan (2021: 54) mengungkapkan kepuasan adalah suatu perasaan masyarakat sebagai respon terhadap pelayanan dan jasa yang telah diterima. Kotle dan Keller dalam Irawan (2016: 33) menyatakan kepuasan sebagai berikut: kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang

dirasakan dalam kaitannya dengan harapan. Apabila kinerja jauh dari ekspektasi, masyarakat kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, masyarakat puas. Jika melebihi ekspektasi masyarakat senang.

Tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Maraknya isu demokratisasi telah menempatkan publik pada posisi yang kuat untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan, baik dari instansi pemerintah maupun swasta (Subarsono, 2006: 135).

Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehinggamemungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman. Hal ini juga membuka peluang bagi instansi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (civil society) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (public service) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir.

Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Tertib administrasi sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang administrasi membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik, namun demikian pelaksanaan tertib administrasi hingga saat ini menjadi pekerjaan yang rumit bahkan terjadi penundaan pekerjaan yang menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efektif.

Konsekuensi tuntutan dari masyarakat akan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, sehingga masyarakat akan merasa puas atas kinerja pegawai. Melalui kinerja pegawai diharapkan mampu menunjukkan kontribusi nyata secara profesional dalam meningkatkan pelayanan administrasi terhadap kepuasan pegawai.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo".

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, dengan alasan karena peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan administrasi melalui kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo dengan menetapkan tiga (3) Variabel yang saling berhubungan. Penelitian difokuskan pada tahun 2023, proses penulisan dan penyusunan laporan penelitian menggunakan waktu 6 (enam) bulan berjalan terhitung sejak bulan Maret tahun 2023 sampai dengan bulan Agustus tahun 2023. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat juhar kabupaten karosebanyak 30 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Indikator Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo

Hipotesis : Ada pengaruh antara indicator Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji prasyarat dalam uji regresi linier sederhana. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode one sample-kolmogorov

smirnov. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($P > 0.05$) maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (P)

2. Uji Regresi Linear Sederhana

a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji goodness of fit atau uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.079 yang artinya hubungan atau korelasi Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi termasuk dalam kategori rendah. Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0.006 artinya 0.6% variasi dari Kualitas Pelayanan Administrasi mampu dijelaskan oleh Kinerja Pegawai. Sisanya sebesar 99.4% dijelaskan oleh variabel atau indikator lain di luar dari penelitian ini.

b) Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F merupakan uji untuk mengetahui pengaruh variabel independent (Kinerja Pegawai) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Pembacaan hasil uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (P) dengan 0.05. Apabila nilai signifikansi (P) lebih kecil dari 0.05 ($P < 0.05$) maka artinya Kinerja Pegawai secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi.

c) Uji T Parsial

Uji t parsial dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara terpisah. Karena uji menggunakan regresi linier sederhana yang hanya ada satu variabel independent (Kinerja Pegawai) maka hasil uji t parsial akan mendapatkan kesimpulan yang sama dengan hasil uji F simultan. Pembacaan hasil uji t parsial dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan 0.05. Apabila signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($P < 0.05$) maka artinya Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Berdasarkan hasil uji di atas dapat dilihat nilai signifikansi sebesar 0.677 lebih besar dari 0.05 ($P > 0.05$) maka disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi.

Hipotesis : Ada pengaruh indikator Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo

1. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji prasyarat dalam uji regresi linier sederhana. Uji

normalitas dilakukan dengan menggunakan metode one sample-kolmogorov smirnov. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 ($P > 0.05$) maka disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (P)

2. Uji Regresi Linear Sederhana

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil uji goodness of fit atau uji koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.947 yang artinya hubungan atau korelasi Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori sangat tinggi. Nilai koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0.897 artinya 89.7% variasi dari Kepuasan Masyarakat mampu dijelaskan oleh Kinerja Pegawai. Sisanya sebesar 10.3% dijelaskan oleh variabel atau indikator lain di luar dari penelitian ini.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F merupakan uji untuk mengetahui pengaruh variabel independent (Kinerja Pegawai) secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Pembacaan hasil uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (P) dengan 0.05. Apabila nilai signifikansi (P) lebih kecil dari 0.05 ($P < 0.05$) maka artinya Kinerja Pegawai secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

c. Uji T Parsial

Uji t parsial dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara terpisah. Karena uji menggunakan regresi linier sederhana yang hanya ada satu variabel independent (Kinerja Pegawai) maka hasil uji t parsial akan mendapatkan kesimpulan yang sama dengan hasil uji F simultan. Pembacaan hasil uji t parsial dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan 0.05. Apabila signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($P < 0.05$) maka artinya Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil uji di atas dapat dilihat nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 (P).

SIMPULAN

Berdasarkan olah data langsung yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian pada Kantor Camat Juhar Kabupaten Karo, faktor Kualitas pelayanan administrasi sangat mempengaruhi variabel Kepuasan masyarakat dimana variabel Kualitas pelayanan administrasi memiliki rata-rata 4.55 dan variabel Kepuasan masyarakat memiliki rata-rata 4.41. Variabel Kepuasan masyarakat mempengaruhi variabel Kinerja

pegawai dengan rata-rata variabel Kinerja pegawai 4.08 Berdasarkan Uji Regresi yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan administrasi Terhadap Kinerja pegawai di Kantor Camat Juhar Kabupaten karo tidak terbukti kebenarannya pada uji parsial (uji t) hasil t hitung untuk variabel Kinerja Pegawai sebesar 0.42 dan nilai pada tabel distribusi sebesar 5% sebesar 2.04 maka $t \text{ hitung } 0.42 < t \text{ tabel } 2.04$ sedangkan nilai signifikansi yang ditunjukkan oleh nilai $p > \alpha = 0.05$ ($0.677 > 0.05$). Dan nilai koefisien regresi X1 sebesar 0.090 dapat diartikan tidak ada pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi. Selain itu berdasarkan dengan Uji Regresi yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat terbukti kebenarannya pada uji parsial (uji t) hasil t hitung untuk variabel kepemimpinan sebesar 15.64 dan nilai pada tabel distribusi 5% sebesar 2.04 maka $t \text{ hitung } 15.64 > t \text{ tabel } 2.04$ sedangkan nilai signifikansi yang ditunjukkan oleh nilai $p < \alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Dan nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,939. Dapat diartikan ada 73 pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.h1.67
- Adya Barata, Atep. (2020) Dasar-Dasar Pelayanan Prima. (Jakarta: PT. Elek Media Komputindo, 2003).h1.26
- Chusminah, C., & Haryati, R. A. (2019). Analisis Penilaian Kinerja Pegawai Pada Bagian Kepegawaian dan Umum Direktorat Jenderal P2P Kementerian Kesehatan.
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, dan Trisnawati (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Jurnal Administrasi Publik (JAP), Volume 3 Nomor 12, 2118-2122 <http://administrasipublik.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jap/article/view/1105>
- Firmansyah, Aditya Cholif. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP Di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). Journal Of Office Administration: Education And Practice Volume 1 Issue 2, 82-93. Universitas Negeri Surabaya. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>
- Hardiyansyah (2011) "Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya," in. Yogyakarta: Gava Media. h142
- Hardiyansyah (2017) "Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik

- dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer," in. Yogyakarta: Gava Media.h1 15
- Jamal. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ladongi Kabupaten Kolaka. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik*, ISSN 2443- 1214 <http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ejkpp/article/view/586>
- Liana,R dan R.Irawati.2014 Peran Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Dan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Air Minum Di Malang Raya. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*.3(1) : 17-31. <https://ojs.publishing.widyagama.ac.id/index.php/jma/article/view/240>
- Mahsun, Mohamad. 2006. Pengukuran Kinerja Sektor Publik : Cetakan Pertama. Yogyakarta : Penerbit BPFY-Yogyakarta.h1.96
- Panjaitan, J. E. (2016) „Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung No Title”, *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(1), pp. 265–289. Available at: <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>
- Potu, A. (2013). Kepemimpinan, motivasi, dan lingkungan kerja pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2894>
- Rizky, Ahmad S, 2001. *Manajemen Pegganjian Karyawan Perusahaan* .Jakarta: Gramedia Media Utama.h1.15
- Siti Anisa (2018) Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia <http://repository.uinsu.ac.id/5645/1/SKRIPSI%20SITI%20ANISA.pdf>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.h1.70
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta
- Surya Darmayadi (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat JIIP (*Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*) (eISSN: 2614-8854) <http://Jiip.stkipyapisdompu.ac.id>
- Suwatno dan Priansa, Donni Juni. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta.h1.161-162
- Suyitno, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Applied Business Administration*, 2(1), 129-143. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/view/703>
- Veithzal Rivai, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke*

Praktek, Rajagrafindo persada, Bandung.hi.604 Jurnal/Internet
Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 3(1), 61–70.
<https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5203>.