p-ISSN 2622-3082
e-ISSN 2622-3090

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah

Anthon Paranoan[1], Verlhin Adrina Soindemik[2,]Petrus Mana[3], Natalia Paranoan[4]

[1]Teknik Informatika, Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar
[2,3,4]Program Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Kristen Indonesia Paulus, Makassar
anthon_paranoan@ukipaulus@ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality on the satisfaction of service users at the Secretariat office, Central Papua Provincial. The sample processed was 42 service users. The data analysis method used in this study was multiple linear regression analysis after meeting the assumptions of the classical assumption test, namely the Normality test, Heteroscedasticity test, Multicollinearity test, and Autocorrelation test. The data used were primary data using questionnaires distributed directly to service users who came to the Central Papua Provincial Secretariat office.The results of this study indicate that the quality of service in the tangible and reliability dimensions has no significant effect on public satisfaction, while the responsiveness, assurance, and empathy dimensions have a positive and significant effect on public satisfaction at the Secretariat office, Central Papua Provincial.

Keywords: *quality; service; satisfaction; public.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah. Sampel yang diolah sebanyak 42 orang pengguna layanan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda setelah memenuhi asumsi uji asumsi klasik yaitu uji Normalitas, uji Heteroskedastis, uji Multikolinearitas, dan uji Autokorelasi. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan langsung pada masyarakat pengguna layanan yang datang ke kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dimensi tangible dan reliability berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan dimensi *responsivess, assurance,* dan *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

Kata Kunci: kualitas; pelayanan; kepuasan; masyarakat.

Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif
Volume 7/Nomor 1/Juli 2024
doi:10.11594/untad.jan.6.1.24715
Jurusan Akuntansi FEB Universitas Tadulako

A. PENDAHULUAN

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2011). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Di lain pihak, penyelenggaraan pelayanan di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat dan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu institusi. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan institusi untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, institusi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di mana institusimemaksimumkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat yang kurang menyenangkan (Nuriyanto, 2014,; Sari, 2020).

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Harapan pelanggan dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, antara lain pengalaman masa lalu, pendapat teman, informasi dan janji perusahaan (Nelva, 2018; Susanto, 2019).

Dalam penyelenggaraan pelayanan, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari

misinya untuk memberikan pelayanan. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan dalam bentuk barang dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2011). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaburatis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis.

Kualitas adalah kepuasan pelanggan seutuhnya (*full customer satisfaction*). Kualitas layanan merupakan persepsi evaluatif pengguna terhadap layanan yang diterima pada suatu waktu tertentu yang ditentukan oleh dimensi-dimensi pelayanan (Parasuraman, 1988)

Pelayanan pada Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah belum maksimal, hal ini ditandai dengan adanya keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan petugas. Masyarakat merasa tidak puas antara lain sarana dan prasarana belum mencukupi, pelayanan tidak sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur), dan lain-lain. Penelitian mengenai kualitas layanan pada Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah belum penah dilakukan.

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

2. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

5. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

6. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dimensi *Tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

Penelitian ini memberikan manfaat yaitu Manfaat Teoritis, penelitian ini dapat memperluas wawasan di bidang akademik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Manfaat Praktis, sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kinerja SDM dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat serta sebagai bahan referensi atau informasi ilmiah untuk penelitian-penelitian berikutnya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

B.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai yang ditetapkan. Penggunaan waktu relatif cepat, tingkat penyelesaian pekerjaan relatif cepat, dan kualitas pekerjaan menjadi gambaran suatu kualitas layanan. Hal ini menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan berarti ada efektifitas dan efisiensi yang tercipta pada suatu yang aktifitas pelayanan. Menurut Ibrahim (2008:22) Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat).

Kotler (2017) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutusecara terus-menerus terhadap proses,produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2014), mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau

spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik.

Berdasarkan keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004, untukdapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semuapihak yang membutuhkan dan disediakan secara mamadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan.

c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Siburian (2021), yaitu:

a. *Tangible,* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan (instansi) dalam menunjukkaneksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (instansi) dan keadaan lingkungan sekitarnya adalahbukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan (instansi) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. *Responsiveness,* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan (instansi) untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan (instansi).

e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan

(masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masayarakat

B.2.Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan" (Saputro, 2015). Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapandan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Kotler dan Keller (2009: 70) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produkdan harapan- harapannya.

Kepuasan masyarakat menurut Kotler (dalam Pasolong, 2010:145) menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian kepuasan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) (Sales 2021; Saputro 2015).

Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Kepuasan Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 Tahun 2004 ialah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan.

B.3.Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

H1: Kualitas pelayanan dimensi *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

H2: Kualitas pelayanan dimensi *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

H3: Kualitas pelayanan dimensi *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

H4: Kualitas pelayanan dimensi *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

H5: Kualitas pelayanan dimensi *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

H6: Kualitas pelayanan dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Sekertariat Daerah Provinsi Papua Tengah.

C. METODE PENELITIAN

C.1.Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2018) pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian kuantitatif ini secara primer menggunakan paradigma *post positivist* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik, menggunakan pengkuran dan observasi serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik (Ghozali, 2021).

C.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional adalah penjabaran lebih lanjut tentang definisi konsep yang di klarifikasikan dalam bentuk variabel sebagai petunjuk untuk mengukur dan mengetahui baik buruknya pengukuran dalan suatu penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas layanan dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* serta variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat (Y). Pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala Likert dimana skor terendah (poin 1) sedangkan skor tinggi (poin 5). Nilai skor menunjukkan nilai skor jawaban setiap butir pertanyaan.

Kualitas Layanan dapat diketahui dengan cara membandingan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Parasuraman (2013) mengidentifikasikan lima dimensi yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain:

Tangibles (X1), atau bukti fisik yaitu kemampuan instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Ditandai dengan penyediaan yang menandai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Realibility (X2) atau kehandalan yaitu kemampuan instansi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.

Responsiveness (X3), ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan (masyarakat), dengan penyampainan informasi yang jelas yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.

Assurance (X4), atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai instansi untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada instansi yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.

Empathy (X5), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat) dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (masyarakat) yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

C.3. Kepuasan Masyarakat (Y)

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman – pengalaman berkitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono 2014).

C.4. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilaksanakan pada Inspektorat Daerah Propinsi Papua Tengah dengan sampel sebanyak 42 orang/masyarakat yang datang ke kantor sebagai penerima layanan.

C.5. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer. Menurut Priadana & Sunarsi (2021) data primer adalah data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus melalui pengukuran, perhitungan sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian yang akan diteliti. Sumber data primer pada tugas akhir ini diperoleh dari penyebaran angket/kuesioner kepada pegawai ASN yang dijadikan sampel penelitian. Data sekunder tidak digunakan dalam penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yaitu masyarakat penerima layanan pada Inspektorat Daerah Propinsi Papua Tengah. Kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon yang baik dalam mengisi angket

tersebut.

C.6.Teknik Analisis Data

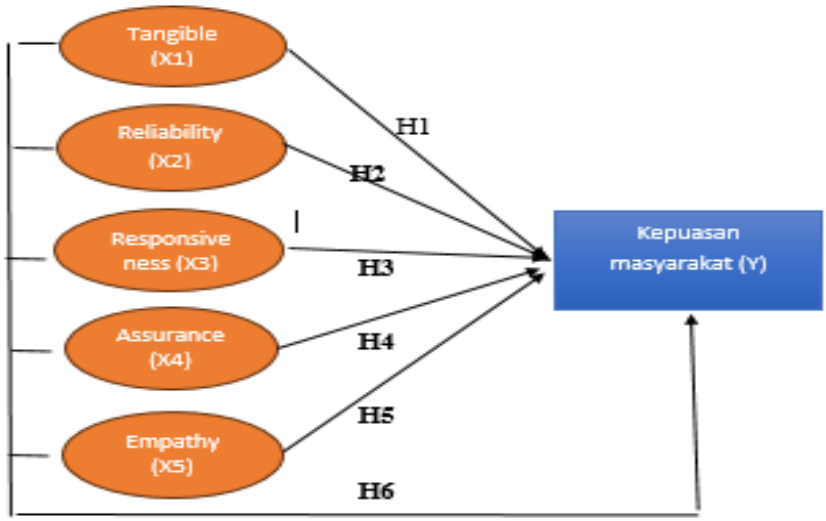
Data dianalisis dengan menggunakan metode Regresi berganda dengan didahului uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji realibilitas serta uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas data, uji multikolerianitas, uji heteroskedastis dan uji autokorelasi. Berikut ini adalah model Regresi Berganda:

Y= a + b1X1+ b2X2 + b3X3 + b4X4 + b5X5 + e

Keterangan:

Y : Kepuasan masyarakat
a : Bilangan Konstan
b1, b2, b3, b4: Koefisien Regresi, yaitu nilai peningkatan/ penurunan variabel Y
X1 : Tangible
X2 : Reliability
X3 : Responsiveness
X4 : Assurance
X5 : Empathy
e : error term

C.7. Kerangka Pikir



D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1.Tingkat Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebar sebanyak 55 dan kuisioner kembali dan dapat diolah adalah sebanyak 42 eksemplar sehingga response rate sebesar 76%.

Sebanyak 42 kuesioner dapat digunakan untuk diolah karena memenuhi, dan semua jawaban dapat dijawab baik oleh responden. Penentuan sampel dilakukan dengan terlebih dahulu memastikan bahwa responden adalah masyarakat pengguna layanan yang datang di Kantor Inspektorat Daerah Propinsi Papua Tengah.

D.2. Analisis Deskriptif statistik

Data diperoleh dari data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh sejumlah responden. Berdasarkan hasil uji diperoleh nilai Kepuasan masyarakat mempunyai nilai maksimum 55, nilai minimum 39, mean 44.60, dan standar deviasi 4.220. Kualitas pelayanan *Tangible* mempunyai nilai maksimum 30, nilai minimum 21, mean 25.12 dan standar deviasi 2.276. *reliability* mempunyai nilai maksimum 25, nilai minimum 18, mean 20.67 dan standar deviasi 2.020. *Responsiveness* mempunyai nilai maksimum 15, minimum 11, mean 12.71 dan standar deviasi 1.215. *Assurance* mempunyai nilai maksimum 15, minimum 10, mean 12.10 dan standar deviasi 1.445, *empathy* mempunyai nilai maksimum 53, minimum 10, mean 13.48 dan standar deviasi 6.372. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat penyebaran data dari total nilai rata-rata adalah 128,67

D.3. Hasil Uji Kualitas Data

D.3.1.Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2013). Berdasarkan tabel hasil uji validitas, dapat dilihat bahwa seluruh indikator kuesioner dinyatakan valid. Karena nilai *r* hitung > *r* tabel. Nilai *r* tabel dalam penelitian ini adalah sebesar 0,3044, maka seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan layak dijadikan instrumen dalam penelitian ini. Selain itu, nilai signifikansi adalah 0.000.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Correlations								
		Tangible X1	Reliability X2	Responsiveness X3	Assurance X4	Empathy X5	Kepuasan Masyarakat Y	TOTAL
Tangible X1	Pearson Correlation	1	,025	,101	,063	-,260	-,010	,078
	Sig. (2-tailed)		,876	,525	,691	,097	,949	,624
	N	42	42	42	42	42	42	42
Reliability X2	Pearson Correlation	,025	1	,437**	,621**	,206	,605**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,876		,004	,000	,191	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42

Correlations

		Tangible X1	Reliability X2	Respon-siveness X3	Assurance X4	Empathy X5	Kepuasan Masyara-kat Y	TOTAL
Responsive-ness X3	Pearson Correlation	,101	,437**	1	,460**	,018	,643**	,537**
	Sig. (2-tailed)	,525	,004		,002	,910	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42
Assurance X4	Pearson Correlation	,063	,621**	,460**	1	,151	,578**	,628**
	Sig. (2-tailed)	,691	,000	,002		,339	,000	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42
Empathy X5	Pearson Correlation	-,260	,206	,018	,151	1	,240	,688**
	Sig. (2-tailed)	,097	,191	,910	,339		,125	,000
	N	42	42	42	42	42	42	42
Kepuasan Masyarakat Y	Pearson Correlation	-,010	,605**	,643**	,578**	,240	1	,791**
	Sig. (2-tailed)	,949	,000	,000	,000	,125		,000
	N	42	42	42	42	42	42	42
TOTAL	Pearson Correlation	,078	,680**	,537**	,628**	,688**	,791**	1
	Sig. (2-tailed)	,624	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42	42	42

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D.3.2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan oleh responden atas pernyataan yang diberikan dalam kuesioner konsisten dan stabil. Penelitian ini memiliki nilai *Conbrach's Alpha* > 0,60, dimana 0,772 > 0,60. Sehingga seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan reliabel dan layak untuk dijadikan sebagai alat ukur dalam penelitian.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,772	6

Sumber: data diolah, 2024

D.4. Uji Asumsi Klasik
D.4.1.Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji Normalitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

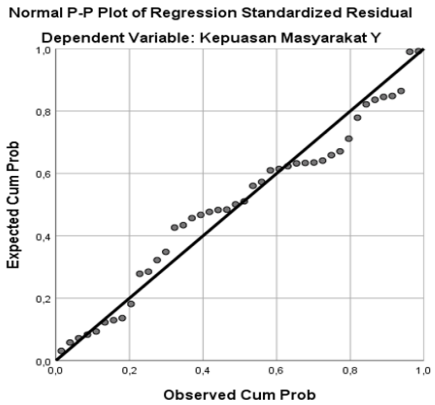
	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Statistic	df	Sig.
Tangible X1	,212	42	,200
Reliability X2	,225	42	,080
Responsiveness X3	,412	42	,102
Assurance X4	,264	42	,075
Empathy X5	,382	42	,082
Kepuasan Masyarakat Y	,223	42	,080

Sumber: data diolah, 2024

Dari tabel 3 dapat dilihat hasil *kolmogorov-smirnov* tes setiap variable adalah lebih besar dari angka 0,05, maka data penelitian di atas berdistribusi normal, sehingga layak untuk menggunakan model regresi dalam pengujian hipotesis.

Normalitas data juga dapat ditunjukkan melalui Tabel P-Plot berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa titik-titik tersebut tersebar mendekati garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Hal ini membuktikan bahwa regresi ini telah memenuhi asumsi normalitas. Sehingga model data di atas layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

D.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah modelregresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas *(independent)* atau tidak. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*).

Hasil pengujian multikolinieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6. dimana dapat dilihat variabel Tangible X1 nilai VIF sebesar 2.090 Reliability X2 sebesar 2,754, Responsivness 2,349, assurance 2,764, dan empathy memiliki nilai VIF sebesar 2,135, semua lebih kecil dari 10. Di samping itu nilai *tolerance* > dari 0.10. Dalam penelitian ini nilai tolerance Tangible X1 sebesar 0,918, Reliability X2 sebesar 0,570, Responsiveness 0,741, assurance 0,567, dan empathy 0.0081. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan gejala multikolinieritas.

Tabel 5
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,428	7,347		1,011	,319		
	Tangible X1	-,069	,207	-,037	-,331	,743	,918	2,090
	Reliability X2	,554	,296	,265	1,871	,070	,570	2,754
	Responsiveness X3	1,525	,431	,439	3,535	,001	,741	2,349
	Assurance X4	,563	,415	,293	2,358	,018	,567	2,764
	Empathy X5	,092	,476	,239	2,221	,023	,881	2,135

a. Dependent Variable: Kualitas Lap Keuangan Y

Sumber: data diolah, 2024

D.4.3. Uji Autokorelasi

Berdasarkan hasil output regresi yang ada pada tabel 4.7,

menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson adalah sebesar 2,636, dengan n= 42, dan k=3, di dapat nilai dL= 1.357 dan nilai dU=1.661. Jadi nilai 4-dU = 2.339. Karena nilai Durbin Watson terletak di antara dU dan 4-dU (1.357 < 2.136 < 2.339), artinya tidak terjadi autokorelasi pada model regresi.

Table 6
Uji Autokorelasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,767[a]	,588	,531	2,891	2,136

a. Predictors: (Constant), Empathy X5, Responsiveness X3, Tangible X1, Reliability X2, Assurance X4

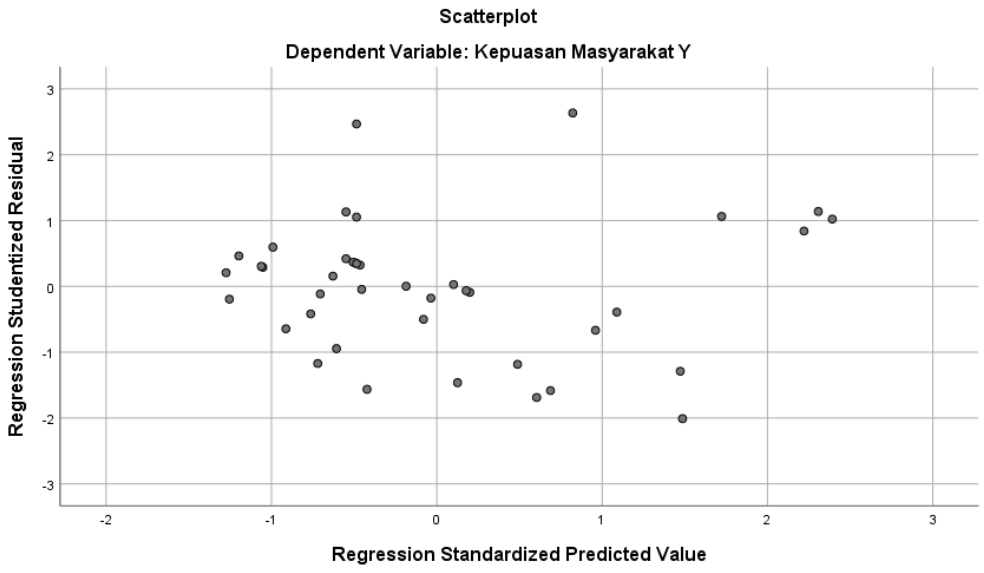
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat Y

Sumber: data diolah, 2024

D.4.4.Uji Heterokedastistas

Uji heterokedastistas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Jika *variance* dari residual pengamatan yang lain tetap disebut homokedastistas, dan jika berbeda disebut heterokedastistas. Uji heterokedastistas dalam penelitian ini menggunakan scatterplot.

Tabel 7
Scatterplot



D.5. Hasil Pengujian Hipotesis

D.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil Regresi Linier Berganda dapat dilihat pada table 8 berikut

Tabel 8
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,428	7,347		1,011	,319
	Tangible X1	-,069	,207	-,037	-,331	,743
	Reliability X2	,554	,296	,265	1,871	,070
	Responsiveness X3	1,525	,431	,439	3,535	,001
	Assurance X4	,563	,415	,293	2,358	,018
	Empathy X5	,092	,076	,239	2,221	,023
Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat Y						

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan hasil regresi pada tabel di atas, dapat disimpulkan persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

Y = 7,428 - 0,069X1 + 0,554X2 + 1,525X3 + 0,563X4 + 0,092 X5 + e

Berdasarkan hasil persamaan regresi di atas maka dapat disimpulkan bahwa:

a. Nilai konstanta sebesar 7,428 berarti jika variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* bernilai 0, maka Kepuasan Masyarakat nilainya sebesar 7,428.
b. Koefisien regresi untuk variabel *tangible* bernilai negatif 0,069, artinya semakin baik dimensi *tangible* diterapkan oleh institusi maka Kepuasan Masyarakat rendah.
c. Koefisien regresi untuk variabel *reliability* bernilai positif 0,554, artinya semakin tinggi *reliability* maka Kepuasan Masyarakat semakin meningkat.
d. Koefisien regresi untuk variabel *responsivenes* bernilai positif 1,525 artinya semakin tinggi *responsiveness* maka Kepuasan Masyarakat semakin meningkat.
e. Koefisien regresi untuk variabel *assurance* bernilai positif 0,563, artinya semakin tinggi *assurance* maka Kepuasan Masyarakat semakin meningkat.

f. Koefisien regresi untuk variabel *empathy* bernilai positif 0,092, artinya semakin tinggi *empathy* maka Kepuasan Masyarakat semakin meningkat.

D.5.2.Uji Hipotesis (Uji t)

1. **Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi Tangible Terhadap Kepuasan Masyarakat.**

   Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai t hitung tangible memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu -0,331 < 2,018 dengan nilai signifikansi sebesar 0,743. Nilai signifikansi ini lebih besar dari nilai batas signifikansi yaitu 0,05. Selain itu, dengan melihat nilai t hitung lebih kecil dari t table maka hipotesis yang menyatakan variabel tangible berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan masyarakat ditolak. Hal ini berarti tangible berpengaruh negatif dan tidak sigifikan terhadap Kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik tangible maka tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat.

2. **Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi Reliability Terhadap Kepuasan Masyarakat.**

   Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai variable reliability memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu 1,871 < 2,018 dengan nilai signifikansi sebesar 0,070. Nilai signifikansi ini lebih besar dari nilai batas signifikansi yaitu 0,05. Selain itu, nilai t hitung lebih kecil dari t table maka hipotesis yang menyatakan variabel reliability berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat ditolak. Hal ini berarti apabilareliability tinggi atau rendah maka tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat.

3. **Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi Responsiveness Terhadap Kepuasan Masyarakat.**

   Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai variabel responsiveness memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu 3,535 > 2,018 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi yaitu 0,05. Selain itu, nilai t hitung lebih besar dari t table maka hipotesis yang menyatakan variabel responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Hal ini berarti apabila responsiveness tinggi maka kepuasan masyarakat semakin tinggi.

4. **Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *Assurance* Terhadap Kepuasan Masyarakat.**

   Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai variabel *assurance* memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu 2,358 > 2,018 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi yaitu 0,05. Selain itu, nilai t hitung lebih besar dari t table maka hipotesis yang menyatakan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Hal ini berarti apabila *assurance* tinggi maka kepuasan masyarakat semakin tinggi.

5. Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *Empathy* Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh nilai variabel *empathy* memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu 2,221 > 2,018 dengan nilai signifikansi sebesar 0,023. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi yaitu 0,05. Selain itu, nilai t hitung lebih besar dari t table maka hipotesis yang menyatakan variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat diterima. Hal ini berarti apabila *empathy* tinggi maka kepuasan masyarakat semakin tinggi.

D.5.3.Uji Anova (F)

Tabel 9

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	429,290	5	85,858	10,275	,000[b]
	Residual	300,829	36	8,356		
	Total	730,119	41			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat Y

b. Predictors: (Constant), Empathy X5, Responsiveness X3, Tangible X1, Reliability X2, Assurance X4

Sumber: data diolah, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yang diolah dengan menggunakan SPSS adalah sebesar 10,275. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai F_{hitung} = 10,275 > dari F_{tabel} =2,083 Ini berarti bahwa variable independen yang terdiri dari *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan masyarakat.

D.5.4. Uji Determinasi (R2)

Berdasarkan hasil Koefisien Determinasi pada tabel 6, diperoleh nilai Koefisien Determinasi (*R Square*) diperoleh sebesar 0,58 atau 58%. Hal ini berarti seluruh variabel bebas yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 58% sedangkan sisanya 41,2%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

D.6. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap 42 responden masyarakat penerima layanan di kantor Inspektorat Daerah Propinsi Papua Tengah, maka dapat diketahui bagaimana tanggapan para responden terhadap variabel-variabel yang diajukan dalam kuesioner. Tanggapan responden dapat dijelaskan dalam pembahasan berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan

masyarakat

Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai t hitung sebesar -0,331 dengan signifikansi sebesar 0,743. Hal ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 1 yang diajukan dalam penelitian ini ditolak, yang berarti bahwa variabel *tangible* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dimensi *tangible* meningkat atau menurun tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Putri (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dimensi *tangible* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil pengujian hipotesis 2 menghasilkan nilai t hitung sebesar 1,871 dengan signifikansi sebesar 0,070. Hal ini berarti bahwa pengujian hipotesis 2 yang diajukan dalam penelitian ini ditolak, yang berarti bahwa ada pengaruh positif dan tidak signifikan dari variabel *Reliability* terhadap kepuasan masyarakat. dimensi *Reliability* meningkat atau menurun tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Putri (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dimensi *reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *Responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat.

Hasil pengujian hipotesis 3 menghasilkan nilai t hitung sebesar 3,535 dengan signifikansi sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa pengujian hipotesis 3 yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari variabel *Responsivenes* terhadap kepuasan masyarakat. Semakin baik *Responsivenes* maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat, demikian pula sebaliknya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Putri (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dimensi *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

4. Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil pengujian hipotesis 4 menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,358 dengan signifikansi sebesar 0,018. Hal ini berarti bahwa pengujian hipotesis 4 yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel *Assurance* terhadap kepuasan masyarakat Semakin baik *Assurance* maka semakin meningkatkan kepuasan masyarakat, demikian pula sebaliknya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Putri (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dimensi *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

5. Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *empathy* terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil pengujian hipotesis 5 menghasilkan nilai t hitung sebesar 2,221 dengan signifikansi sebesar 0,023. Hal ini berarti bahwa pengujian hipotesis 5

yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel *empathy* terhadap kepuasan masyarakat Semakin baik *empathy* maka semakin meningkatkan kepuasan Masyarakat, demikian pula sebaliknya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Putri (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dimensi *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

6. Pengaruh Kualitas Layanan Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* terhadap Kepuasan masyarakat

Hasil pengujian Hipotesis 6 menghasilkan nilai F hitung sebesar 10,275 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis 6 yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan dari variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Noor (2020) yang menyatakan bahwa *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia.

D.7. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan masyarakat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1)Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara variable *Tangible* terhadap Kepuasan masyarakat (Y). 2) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara *Reliability* terhadap Kepuasan masyarakat (Y). 3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable *Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* terhadap kepuasan masyarakat (Y). 4) Dari hasil Uji F (ANOVA) secara simultan variable *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat (Y).

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya adalah menambah variabel penelitian untuk melihat lebih jauh variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Ghozali I. (2018). Statistik multivariate. Universitas Diponegoro Semarang.

Handoko, T. H. (2016). Manajemen personalia dan sumberdaya manusia. BPFE, Yogyakarta.

Nelva. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

Noor, L.R. 2022. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipsil Kota Bandung pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Regisratie, Vol 4 (1).

Nuriyanto, (2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia, sudahkah berlandaskan konsep welfare state. Jurnal Asisten Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur.

Priadana, M.S. & Sunarsi, D. 2021. Metode penelitian kuantitatif. Tangerang:

Pascal Books.

Putra, P. A. (2022). Pengaruh penerapan sistem informasi akuntansi, sistem pengendalian internal dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas laporan keuangan OPD di Kota Pekanbaru. Universitas Islam Riau.

Putri, A. U., & Djuita, P. (2021). Analisis pemanfaatan teknologi informasi terhadap kualitas laporan keuangan pada Kelurahan Sukajaya Kota Palembang. Jurnal Proaksi, 8 (1), 226–232.

putri, r.l. 2022. kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Registratie, Vol 4 (1).

Sugiyono. (2018). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi. dan R&D. Alfabeta.

Susanto, J. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. Jurnal Administrasi Negara, Vol. 25 (2).

Resmiati Sari (2020). Kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Barito Selatan. Jurnal Administrasi Publik Barito Selatan.

Saputro, Harius Eko, (2015). Kualitas pelayanan publik. Jurnal Professional FIS UNIVED. Dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial UNIVED Bengkulu.

Seles, Monica. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. EcoGen ISSN 2654-8429. Vol.4 No.4,2021:496-511.

Siburian, E. S. (2021). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara". Jurnal Governance. Vol.1, No. 2, 2021. ISSN: 2088-2815.

Solechan, (2019). Asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik. Adminitrative Law & Governance Journal. Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro.

Tanjung, R., Mawati, A. T., Ferinia, R., Nugraha, N. A., Simarmata, H. M. P., Sudarmanto, E., & Silalahi, M. 2021. Organisasi dan manajemen. Yayasan Kita Menulis.

Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37.

Virda, F.V. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Herba Penawar Bengkulu.

Wibowo. 2017. Manajemen sumber daya manusia (Edisi Revisi). 166.