
Research Article

Pengaruh Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat

Arsuni*

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh, Indonesia

Article history:

Submission April 2025

Revised April 2025

Accepted April 2025

*Corresponding author:

E-mail:

arsunirahman14@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to analyze the influence of public servants and employee performance on community satisfaction. Using descriptive analysis methods and statistical analysis methods. Questionnaires were distributed to 90 respondents at the Jangkang Baru Village Office, Lahei Barat District.

The results of the Standardized Coefficients Beta value of the public service variable are greater than the other independent variables, namely 0.221. The results of the significance test T test value $2.123 > 1.987$ the second hypothesis is accepted. Table Fcount $>$ Ftable of $5.216 > 3.10$ is declared significant. Public services and employee performance simultaneously have a significant effect on community satisfaction. Standardized Coefficients Beta value of public services (0.221) and employee performance (0.196) on community satisfaction. The results of the coefficient of determination R Square is 10.7% and the remaining 89.3% is influenced by variables outside the study.

Kata Kunci: *Public Service, Employee Performance, Community Satisfaction*

Latar Belakang

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan jasa pelayanan publik yaitu Kantor Desa Jangkang Baru yang beralamat di Jl. Angrek Desa Jangkang Baru, Kecamatan Lahei Barat, Kabupaten Barito Utara, Provinsi Kalimantan Tengah. Memberikan berbagai pelayanan yang diinginkan masyarakat, baik penurusan Surat Domisili, surat kematian, surat keterangan tidak mampu (SKTM), administrasi surat-surat dan lain sebagainya. Dengan hal

tersebut masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan tentunya.

Pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan publik yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat semakin banyak, sehingga mengharuskan pegawai pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

How to cite:

Arsuni (2025). Pengaruh Pelayanan Publik dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat. *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia*. 5(1), 54 – 61. doi: 10.11594/jesi.05.01.06

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Sedangkan definisi pelayanan publik menurut Mahmudi (2010:223) adalah segala Kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang.

Menurut Hasibuan (2017:94), kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Siswadhi (2016:178) berpendapat mengenai kinerja pegawai atau kinerja organisasi harus ada juga pada middle manager dan bawahan, artinya kinerja pegawai bukan pada level top manager saja, tetapi haruslah

bawahan ikut andil, apabila dalam suatu organisasi terdapat hanya top manager yang memiliki semangat yang tinggi dan memiliki kinerja yang bagus, tetapi bawahan kurang memiliki kemauan kerja yang kuat, tetap saja masyarakat merasa kualitas pelayanannya rendah. Yang banyak melakukan pekerjaan di lapangan ialah para pegawai bawahan. Sebab upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam sebuah instansi harus mengikutkan semua level dalam instansi tersebut. Artinya tidak hanya atasan saja yang memiliki kinerja tinggi, tetapi juga bawahan harus memiliki kinerja yang tinggi.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Lukman dalam Pasolong (2011:145) kepuasan masyarakat ialah tahap yang dirasakan seorang apabila membandingkan hasil kinerja pegawai pelayanan atas harapan yang diharapkannya. Masyarakat berharap layanan yang diterima dari suatu instansi/perusahaan akan terciptanya rasa puas dengan layanan yang diterimanya, masyarakat merasa senang apabila layanan yang diterima baik, jika masyarakat senang akan tercipta rasa puas pada mereka. Dari kepuasan masyarakat/konsumen inilah citra perusahaan/instansi akan di cap baik.

Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan. Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Dilihat pada beberapa kesimpulan para ahli bisa didefinisikan kepuasan masyarakat ialah perbandingan antara kinerja pegawai dengan harapan yang diinginkan yang menyebabkan perasaan senang atau kecewa.

Studi Literatur

Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah : Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai

dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Hasibuan (2011:2012) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang baik akan berpengaruh terhadap keterlibatan kerja.

Mangkunegara (2017:9) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Handoko (2003) bahwa kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembalikan dengan diarahkan agar terciptanya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Sumarwan (2011:261), kepuasan adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Hasil Penelitian Terdahulu

Delly Indriani, dkk. 2017. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan publik, dengan tujuan utama untuk kepuasan masyarakat. Namun pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masih belum memenuhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Kuesioner, dokumentasi dan observasi digunakan pada teknik pengumpulan data. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah Purposive Sampling. Uji kualitas data terdiri dari uji validitas dan reliabilitas data serta menggunakan metode analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan yang Baik sebesar 67,25%. Uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai t hitung sebesar 2,674 dengan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$, sehingga membuktikan bahwa Hipotesis Nol (H_0) ditolak, jadi dapat disimpulkan ada pengaruh yang nyata variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Persamaan regresi antara variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,284 (28,4%) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan memiliki sumbangan efektif sebesar 28,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

Lilis Ardini, Siti Rokhmi Fuadati (2009) Penelitian ini berjudul "Gaya Kepemimpinan, Tingkat Penghargaan dan Kondisi Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pabrik Karung Rosella Baru PTPN XI (Peersero)". Penelitian ini tentang Pabrik karung rosella baru Surabaya merupakan salah satu pemain dalam menyuplai kebutuhan karung di Indonesia. Kapasitas produksi 10,2 juta karung per tahun maka tidak ada permasalahan dalam pemasaran produknya. Dalam penelitian ini yang dikaji aspek Sumber Daya manusia-nya. Setiap organisasi baik itu swasta maupun pemerintah akan berupaya dan berorientasi pada tujuan jangka panjang yaitu akan selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Organisasi sering menghadapi kendala, salah satunya adalah ketidakpuasan kerja dari para pegawainya. Sebagai akibatnya dapat berpengaruh kepada kinerja pegawai maupun kinerja organisasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini terdapat 2 unsur karyawan yaitu bagian produksi dan bagian umum. Jumlah sampel yang diambil 46 orang. Sehingga untuk bagian umum 13 orang dan bagian produksi 33 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan identifikasi variabel. Penelitian ini menggunakan analisis jalur mengenai kepuasan kerja. Penelitian ini dalam bidang industri BUMN.

Nanna Sari, 2019. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. pokok permasalahan dalam penelitian

ini adalah penulis menemukan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya bagus. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan mendeskripsikan objek penelitian atau hasil penelitian melalui data atau sampel, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kuesioner dan dokumentasi. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi sederhana dengan uji hipotesis yaitu uji T. Jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan Metode Simple Random Sampling. Berdasarkan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan publik diperoleh tingkat signifikansi sebesar 4,064 t tabel 1,984 yang berhasil membuktikan bahwa Kualitas pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. Secara statistik dapat di tunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor Camat Lappariaja di Kecamatan Lappariaja, Kabupaten Bone.

Aditya Cholif Firmansyah. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekarang Kabupaten Lamongan). Penelitian ini bertujuan seberapa bagus layanan itu sendiri yang akan menjadi penilaian keseluruhan dari keunggulan suatu pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada masyarakat di Indonesia saat ini masih kurang baik lembaga nasional maupun swasta, fenomena seperti pemerasan, orang miskin yang tidak bisa mendapatkan pelayanan secepat orang yang mempunyai biaya lebih merupakan beberapa contoh fenomena yang sering terjadi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif yang mempunyai tujuan mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan, apabila ada, pengaruh yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan ini memiliki dampak yang positif atau negatif, serta memahami tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terkait administrasi pembuatan E-

KTP di Kecamatan Sekarang Kabupaten Lamongan. Nilai dari t-hitung 12,521 > t-tabel 1,989 maka dapat diputuskan hipotesis dapat diterima, dari hasil tersebut bisa dideskripsikan, kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat, Hasil akhir analisis pada tabel 4, R² (koefisien determinasi) adalah 0,620, dapat disimpulkan bahwa 62% kontribusi kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 38% kepuasan masyarakat dapat dimotivasi. Dengan bantuan menggunakan variabel berbeda yang tidak diperiksa.

Metode Penelitian

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey, metode survey adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data.

Pada akhirnya hasil penelitian ini menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tiga variabel yaitu variabel Pelayanan Publik (X1), Kinerja Pegawai (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y), Analisis penelitian ini menggunakan Analisis regresi berganda.

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Desa Jangkang Baru yang mana menjadi tempat populasi itu berada. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Jangkang Baru. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan pengambilan sampel secara acak sederhana atau probability sampling secara random sampling. Random sampling merupakan teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang memiliki peluang yang sama untuk terpilih ke dalam sampel (Sanusi, 2017:89). sampelnya sebanyak 90 responden yang merupakan masyarakat yang diberikan pelayanan oleh Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Pengujian Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.833	17

Menunjukkan bahwa angka- angka dari nilai Conbach's Alpha pada seluruh variable dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan

besaran diatas nilai 0,5. Hasil uji realibilitas menunjukkan angka $0,833 > 0,5$ maka variabel tersebut dinyatakan REALIBEL.

Uji Multikolineritas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

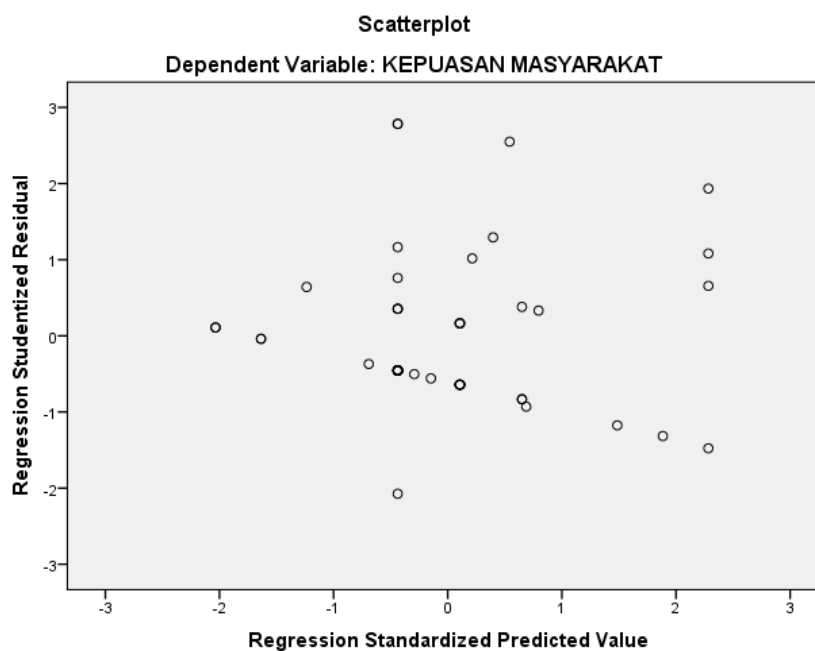
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Pelayanan Publik	0,948	1,055
	Kinerja Pegawai	0,948	1,055

a. Dependent Variabel : Kepuasan Masyarakat

Menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X1) angka tolerance sebesar $0,948 > 0,5$ dan VIF $1,055 > 0,1$ menunjukan tidak adanya gejala multikolineritas dalam model regresi.

angka tolerance Kinerja Pegawai (X2) sebesar $0,948 > 0,05$ dan VIF $1,055 > 0,1$ menunjukan tidak adanya gejala multikolineritas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar grafik scatterplot di atas, dapat disimpulkan bahwa titik-titik tersebut secara tidak beraturan, maka penelitian ini dinyatakan bebas masalah heterokedastisitas.

Uji Normalitas Data

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.63110284
Most Extreme Differences	Absolute	.121
	Positive	.121
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		1.149
Asymp. Sig. (2-tailed)		.143

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Nilai Asymp. Sig 0,143 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi Normal.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	19.918	4.473		4.453	.000
1 PELAYANAN PUBLIK	.349	.165	.221	2.123	.037
KINERJA PEGAWAI	.372	.198	.196	1.884	.063

Dari Tabel Sig. di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 19,918 menunjukkan besarnya kepuasan masyarakat adalah 19,918, jika variabel Pelayanan Publik (X1) , Kinerja Pegawai (X2) adalah nol (0).
2. Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X1) mempunyai nilai sebesar 0,349. Apabila nilai Kinerja Pegawai ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka Pelayanan Publik akan mengalami peningkatan
3. Berdasarkan persamaan koefisien regresi menunjukkan bahwa variabel Kinerja Pegawai (X2) mempunyai nilai sebesar 0,372. Jika Kinerja Pegawai meningkat sebesar 1 tingkatan tetap, maka Kepuasan Masyarakat akan menurun.

4. Untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) digunakan dengan uji Standardized Coefficient Beta. Dengan melihat hasil Standardized Coefficient Beta dari masing-masing variabel bebas (X) diatas yaitu pelayanan publik (X1) dan kinerja pegawai (X2). dapat diketahui bahwa variabel bebas yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat Kepuasan masyarakat (Y) adalah variabel kinerja pegawai (X2). Karena nilai Standardized Corfficients Beta yang dimiliki variabel kinerja pegawai lebih besar dari variabel bebas lainnya yaitu sebesar 0,372

Uji F Hitung (Simultan)

Tabel 5. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	73,880	2	36,940	5,216	<,007 ^b
	Residual	616,120	87	7,082		
	Total	690,000	89			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN PUBLIK, KINERJA PEGAWAI

F hitung sebesar 5,216 sedangkan pada Ftabel diperoleh dari perhitungan :

$$\begin{aligned}
 df1 &= k; n-k \\
 &= 2; 90 - 2 \\
 &= 2; 88 = 3,10 \\
 &= 5 \% \text{ Nilai F tabel sebesar } 3,10
 \end{aligned}$$

Dari tabel diatas menunjukan bahwa F hitung > F tabel yaitu $5,216 > 3,10$ dengan nilai signifikan < 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka pengaruhnya dinyatakan signifikan. Artinya

Pelayanan Publik (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

Uji T Parsial

Tabel 6. Hasil Uji T (Parsial)

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.918	4.473		4.453	.000
	PELAYANAN PUBLIK	.349	.165	.221	2.123	.037
	KINERJA PEGAWAI	.372	.198	.196	1.884	.063

Didapatkan hasil uji T hitung dan diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Uji T pada variabel Pelayanan Publik (X1)
Nilai signifikansi Pelayanan Publik (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar $0,037 < 0,05$ dan nilai T hitung sebesar $2,123 > 1,987$. Sehingga dapat disimpulkan Pelayanan Publik (X1) dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat

2. Uji T pada variabel Kinerja Pegawai (X2)
Nilai signifikansi Kinerja Pegawai (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar $0,063 < 0,05$ dan nilai T hitung sebesar $1,184 > 1,987$. Sehingga dapat disimpulkan Kinerja Pegawai (X2) dinyatakan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat

Uji Koefisien Determinasi R^2

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,327 ^a	0,107	0,87	2,661

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN PUBLIK, KINERJA PEGAWAI

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,107. Angka tersebut mengartikan bahwa Pengaruh Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 10,7 % dan sisanya 89,3 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

1. Pelayanan Publik Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat.
2. Kinerja Pegawai tidak Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat.
3. Pelayanan Publik Dan Kinerja Pegawai Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat.
4. Pelayanan Publik yang paling dominan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Jangkang Baru Kecamatan Lahei Barat.

Daftar Pustaka

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi 2*. BPFE. Yogyakarta.

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Penerbit UUP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Malayu S.P Hasibuan, 2017, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Prayoga dan Ismiyati (2018). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang)*. Sibatik Journal Volume 1 No.7 (2022).
- Priyatno . 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Media-kom. Yogyakarta.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratminto & Atik Septi Winasrih. 2007. *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: pustaka Pelajar.
- Sanusi, A. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta:Salemba empat.
- Siswadi, Y. (2016). *Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Jasa Marga Cabang (Belmera) Medan*. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis Umsu, 17(01), 124–137. <https://doi.org/10.30596/jimb.V17i1.982>
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.