Received: 20 January 2025 | Revised: 1 Februari 2025 | Accepted: 25 Februari 2024

RESEARCH ARTICLE

Journal of Business and Organizational Research

E-ISSN: 3124-2715

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan

Deliza Nofitasari[1] | **Eva Yoyet**[2]

[1]Department of Business Administration, Politeknik Negeri Padang, Padang, Indonesia

[2]Department of Business Administration, Politeknik Negeri Padang, Padang, Indonesia

Correspondence

Deliza Nofitasari, Department of Business Administration, Politeknik Negeri Padang, Padang, Indonesia.

Email: ainisyahiratul@gmail.com

Summary

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan *Purposive Sampling* dengan *Convenience Sampling* untuk pengambilan sampel. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner tentang kualitas layanan dan kepuasan masyarakat kepada 100 responden dengan menggunakan skala likert. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas sebagai syarat untuk melakukan Uji Regresi Linear Berganda, Uji t, Uji f, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,903 atau 90,3%. Dengan ini dapat diketahui bahwa kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menjamin kepuasan masyarakat, sehingga hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan.

Keywords

Kualitas layanan, Kepuasan masyarakat

INTRODUCTION

Peningkatan kualitas hidup masyarakat di Indonesia merupakan tujuan utama dari pembangunan. Salah satu aspek penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah peningkatan pelayanan publik, karena pelayanan publik selalu berkaitan dengan kebutuhan dan kepentingan beragam masyarakat. Dalam era pelayanan modern, tuntutan akan pelayanan yang maksimal dan memuaskan semakin meningkat, dimana kualitas pelayanan dipandang dari berbagai aspek termasuk hasil, proses, lingkungan, dan aspek manusia (Fitri, Nasrah, & Irawan, 2023).

Pelayanan adalah salah satu aspek penting dalam pemerintahan karena dengan pelayanan akan dapat memastikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar pada kepuasan masyarakat. Pelayanan masuk ke

This is an open access article under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits use, distribution and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.
© 2025 The Author(s). Journal of Business and Organizational Research published by Kreasi Reka Cipta.

dalam suatu keperluan yang harus dimiliki seseorang agar bisa memperoleh semua informasi dan lindungan secara ekslusif sesuai dengan kebutuhannya, dikarenakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat selalu membutuhkan pelayanan (Adelia & Marliyah, 2023). Kita menyadari bahwa masyarakat akan mendapatkan kepuasan jika pemerintahan memberikan pelayanan yang baik. Adapun salah satu elemen penting yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus memberikan perhatian serius pada kepuasan masyarakat karena hal ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang dan jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, tingkat nasional, daerah, dan di dalam badan usaha milik negara, ataupun milik daerah (Hardiyansyah, 2011). Layanan yang diberikan kepada masyarakat pada dasarnya tergantung pada latar belakang pegawai, termasuk tingkat pendidikan, pengalaman, budaya, dan adat istiadat. Namun, setiap pegawai harus berpengalaman dalam dasar-dasar memberikan tingkat layanan yang seragam dan berkualitas tinggi.

Pemerintahan Nagari sebagai bagian dari pemerintahan tidak lepas dari konsep dasar pelayanan yang berkaitan dengan masalah kemasyarakatan, yang mana masyarakat pasti akan mendatangi kantor wali nagari untuk mengurus surat-menyurat yang dibutuhkan, sehingga mengharuskan pegawai wali nagari agar terus meningkatkan kapasitas, pengetahuan dan keterampilannya agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terus meningkat. Wali nagari juga mempunyai peranan penting dan juga strategis dalam pelaksanaan pembangunan yang akan berdampak pada peningkatan ekonomi masyarakat (Adelia & Marliyah, 2023).

Menurut pemerintah Indonesia, Nagari merupakan pengalokasian wilayah administrasi yang berada di bawah kecamatan yang umumnya berada pada provinsi Sumatera Barat. Didalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 72 tahun 2005, mendefinisikan istilah “Nagari” serupa dengan istilah “Desa”, yang menekankan prinsip-prinsip fundamental sebagai pembenaran dalam mengatur keberagaman daerah yang menyatakan bahwa definisi “Desa” dapat diselaraskan dengan silsilah serta keadaan sosial dan adat istiadat yang terdapat di lingkungan masyarakat sekitar. Dalam kerangka otonomi daerah Nagari adalah bagian dari struktur pemerintahan yang dipimpin oleh Wali Nagari dan memiliki wilayah kerja tertentu (Adelia & Marliyah, 2023).

Memberikan pelayanan yang bermutu merupakan tugas utama seluruh penyelenggara negara termasuk Pemerintahan Nagari. Salah satu tanggung jawab terpenting bagi Pemerintahan Nagari adalah pelayanan publik yang tidak boleh diabaikan (Adelia & Marliyah, 2023). Pelayanan memiliki peran yang sangat luas, terutama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap Pemerintahan Nagari. Jenis layanan yang disediakan di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan antara lain pengurusan surat-menyurat yang terdapat pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1 Jenis Layanan Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan

NO	JENIS LAYANAN
1	Surat Keterangan Domisili
2	Pengantar Nikah
3	Surat Keterangan Usaha (SKU)
4	Surat Keterangan Meninggal Dunia
5	Surat Keterangan Ahli Waris
6	Surat Keterangan Kelahiran
7	Surat Keterangan Belum Pernah Menikah
8	Surat Keterangan Tanah/ Rekomendasi Sertifikat Tanah
9	Kartu Keluarga (KK)
10	Akta Kelahiran (AKTE)
11	Surat Pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
12	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
13	Surat Keterangan Izin Usaha (SITU/SIUP/TDH/HO)

14	Surat Keterangan Penghasilan
15	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
16	Surat Keterangan Penguasaan Bidang Tanah (SPORADIK)

Sumber: Kantor Wali Nagari Pasar Baru, 2024

Berdasarkan pengamatan dan wawancara pendahuluan yang telah dilakukan dengan beberapa masyarakat yang pernah datang dan mempunyai urusan ke kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan, masih terdapat fenomena serta masalah umum yaitu kinerja aparatur wali nagari masih belum optimal dalam menjalankan tugas serta fungsinya. Hal itu dapat dilihat dengan keluhan yang ditanggung masyarakat seperti pegawai yang tidak tepat waktu pada jam masuk kerja, pulang lebih awal dari jam kerja, antrian yang cukup lama dalam proses pelayanan, kurang peduli pada masyarakat dikarenakan beban kerja di kantor, tidak tepat waktu dalam menyelesaikan kepengurusan pada masyarakat, dan persyaratan yang rumit. Hal inilah yang memperlihatkan bahwa kinerja perangkat wali nagari belum maksimal dan belum tercermin pada nilai- nilai seperti bukti fisik, empati, daya tanggap, kehandalan, dan jaminan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan sangat diperlukan untuk memperbaiki kesan kurang baik masyarakat di kantor wali nagari.

Kantor Wali Nagari harus terus berusaha agar kualitas pelayanan meningkat sehingga terpenuhi kebutuhan masyarakat. Apabila kinerja yang diterima sesuai dengan yang diinginkan maka masyarakat akan merasakan kepuasan, namun jika kinerja yang diterima dibawah ekspektasi maka masyarakat akan kecewa. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik menjadi isu krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tuntutan akan good governance dan pelayanan publik yang berkualitas semakin besar (Fitri, Nasrah, & Irawan, 2023). Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur.

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, penting bagi sistem pelayanan yang ada untuk berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang efektif dan efisien menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang baik terhadap kepentingan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beragam kendala, seperti kinerja pelayanan publik yang rendah, minimnya kualitas sumber daya aparatur, dan praktek-praktek negatif seperti kolusi dan nepotisme (Fitri, Nasrah, & Irawan, 2023). Ada beberapa faktor yang dapat meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan Masyarakat. Untuk dapat meningkatkan kepuasan layanan terdapat 5 (lima) faktor yaitu fasilitas fisik (Tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy) (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Pertama, fasilitas fisik (Tangible) merupakan bukti nyata atau atribut mengenai penampilan fisik, peralatan atau perlegkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Fasilitas kantor termasuk fasilitas fisik yang memainkan peran penting dalam pelayanan publik. Fasilitas yang memadai dan lengkap merupakan bentuk manfaat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan akan berdampak positif baik untuk perangkat pemerintahan maupun masyarakat, karena dapat mempengaruhi kecepatan dan kemudahan dalam pelaksanaan pengurusan administrasi (Fitri, Nasrah, & Irawan, 2023). Semakin memadai fasilitas kantor maka dapat memudahkan dan memperlancar pekerjaan.

Kedua, kehandalan (Reliability) merupakan kemampuan dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Maka dalam Pemerintahan Nagari harus memberikan layanan yang handal, mampu memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan dan membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Ketiga, daya tanggap (Responsiveness) merupakan kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Pemerintahan Nagari harus memberikan perhatian dan kesiapan ketika berurusan dengan permintaan masyarakat, serta harus cepat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat.

Keempat, jaminan (Assurance) meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. Faktor ini akan sangat penting pada layanan yang diberikan untuk menumbuhkan kepercayaan. Oleh karena itu, dalam Pemerintahan Nagari harus menguasai pengetahuan dan keterampilan dalam menanggapi permntaan masyarakat.

Kelima, empati (Empathy) yaitu menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. Faktor ini menunjukkan bahwa Pemerintahan Nagari harus memberikan perhatian individu dan memahami kebutuhan masyarakat serta kesediaan meminta maaf jika terjadi kesalahan terhadap kinerja yang dilakukan.

Berkaitan dengan penjelasan di atas, maka penelitian di Kantor Wali Nagari ini bertujuan untuk mengkonfirmasi kembali pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Diharapkan hasil penelitian dapat berkontribusi baik dalam mengembangkan teori dan mengimplentasikan pada praktek-praktek layanan yang ada di Kantor Wali Nagari di Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan.

HYPOTHESIS DEVELOPMENT

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Hardiyansyah, 2011). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Hardiyansyah, 2011). Kualitas adalah berbicara mengena kesesuaian, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu sesuai dengan prosedur, suatu yang membahagiakan pelanggan (Rahayu, Juwono, & Rahmayanti, 2020).

Pelayanan adalah kegiatan atau manfaat yang diatawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Hardiyansyah, 2011). Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami (Hardiyansyah, 2011). Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Hardiyansyah, 2011). Kualitas layanan merupakan suatu evaluasi yang berfokus, yang mencerminkan persepsi pengguna terhadap dimensi kualitas itu sendiri, yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Rahayu, Juwono, & Rahmayanti, 2020). Kualitas pelayanan adalah suatu perbedaan antara harapan pengguna layanan dan pelayanan yang dirasakan atau dialami (Rahayu, Juwono, & Rahmayanti, 2020). Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari evaluasi atas jasa yang diterima oleh masyarakat secara keseluruhan layanan tersebut mencakup pada tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai tolak ukurnya (Simarmata, Saragih, & Simarmata, 2020).

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian yang dirasakan seseorang terhadap kinerja dalam memberikan layanan sesuai yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua kriteria yaitu kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan buruk. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan yang diberikan berkualitas dan memuaskan. Sebaliknya, jika terdapat perbedaan antara harapan dengan layanan yang diberikan maka pelayanan tersebut belum dikatakan berkualitas.

Pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman yang service quality gap yaitu instrumen dengan skala pengukuran 10 dimensi yang dinamakan SERVQUAL. Dari 10 dimensi tersebut Parasuraman menyederhanakannya menjadi 5 dimensi. Pengukuran untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah SERVQUAL dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi pokok yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan produk dan empati (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Bukti fisik (Tangible), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Diantara fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, fasilitas yang memadai, pegawai yang memiliki penampilan yang rapi dan profesional. Kehandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat, terpercaya, dan memuaskan. Contoh, memberikan layanan yang baik kepada masyarakat, handal dalam menangani masalah, melakukan layanan yang benar pada saat bertemu dengan masyarakat, menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan. Daya tanggap (Responsiveness), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas. Daya tanggap antara lain dapat terlihat pada keinginan untuk membantu masyarakat, kesiapan untuk menanggapi permintaan masyarakat, mengusahakan masyarakat tetap terinformasi. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Pegawai yang membangkitkan kepercayaan kepada masyarakat, membantu masyarakat dalam menangani masalah yang dihadapi, pegawai yang santun, pegawai yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan masyarakat. Empati (Empathy), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Contoh empati antara lain memberikan masyarakat perhatian individu, sangat memerhatikan kepentingan terbaik masyarakat, pegawai yang memahami kebutuhan masyarakat mereka.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan perasaan bahagia, senang, atau kecewa dan sedih atas realita jasa yang diterima dibandingkan dengan jasa yang diharapkan (Simarmata, Saragih, & Simarmata, 2020). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan harapan dengan realitas. Jika kinerja memenuhi harapan masyarakat maka masyarakat akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan merasa sangat puas (Simarmata, Saragih, & Simarmata, 2020). Kepuasan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (Rina & Suparman, 2020).

Masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya, masyarakat sebagai sekumpulan manusia yang hidup bersama, bercampur untuk waktu yang cukup lama, mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan dan mereka merupakan suatu sistem hidup bersama (Emile Durkheim dalam Soleman B. Taneko, 1984). Masyarakat merupakan suatu bentuk kehidupan bersama untuk jangka waktu yang cukup lama sehingga menghasilkan suatu adat istiadat (Ralph Linton dalam Soerjono Soekanto, 2006).

Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022). Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar, 2015). Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012). Semakin baik kinerja pemerintah dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan masyarakat. Kepuasan

masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Dengan demikian pengertian menurut para ahli mengenai kepuasan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran yang diterima langsung oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh dari pegawai pemerintahan. Jika pelayanan yang diperoleh oleh masyarakat sesuai dengan harapan maka masyarakat akan merasa puas, begitu juga sebaliknya.

Pengaruh Kondisi Fisik Layanan (Tangible) Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh (Pundenswari, 2017), (Utami, Ismanto, & Lestari, 2013), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), serta (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022) menyatakan bahwa pengaruh dimensi bukti fisik layanan (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penampilan dan kemampuan serta sarana dan prasarana fisik instansi Pemerintahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1: Kondisi fisik layanan (Tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang.

Pengaruh Kehandalan Layanan (Reliability) Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), (Pundenswari, 2017), serta (Utami, Ismanto, & Lestari, 2013) yang menyatakan bahwa kehandalan layanan (reliability) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kemampuan yang dapat diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 2 : Kehandalan layanan (Reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang.

Pengaruh Daya Tanggap Layanan (Responsiveness) Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022), (Pundenswari, 2017), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), serta (Anggraini, 2017) yang menyatakan bahwa daya tanggap layanan (responsiveness) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsiveness) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 3: Daya tanggap layanan (Responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang

Pengaruh Jaminan Layanan (Assurance) Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh (Anggraini, 2017), (Pundenswari, 2017), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), serta (Sonani & Yulia, 2021) yang menyatakan bahwa jamian layanan (Assurance) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepuasan, kepercayaan serta keyakinan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 4: Jaminan layanan (Assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang.

Pengaruh Empati Layanan (Empathy) Terhadap Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh (Sonani & Yulia, 2021), (Anggraini, 2017), (Utami, Ismanto, & Lestari, 2013), serta (Pundenswari, 2017) yang menyatakan bahwa empati layanan (empathy) berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan di atas, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

> *Hipotesis 5: Diduga bahwa Empati layanan (Empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang*.

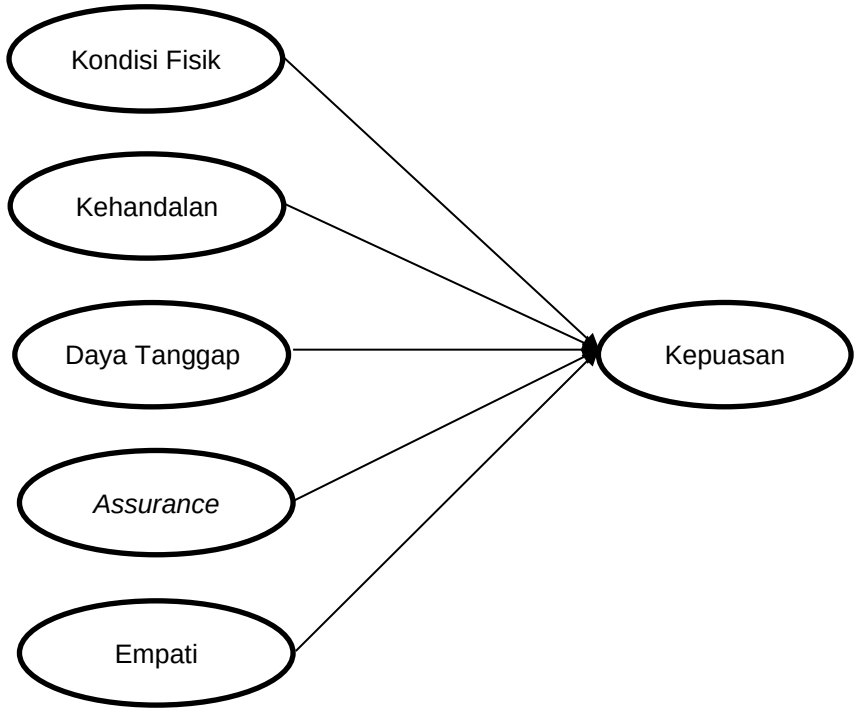


Figure 1 Conceptual model

METHOD

Research design

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* yang digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2014). Metode ini merupakan jenis penelitian yang sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Kantor Wali Nagari Pasar Baru dengan beralamat di Pasar Baru, Kecamatan Bayang, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat.

Data collection

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014). Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek penelitian dilakukan.

Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2014). Sumber data sekunder berupa buku, skripsi, jurnal yang berkenaan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Dalam memperoleh data yang dibutuhkan, peneliti mengumpulkan data di mulai dari pengamatan dan wawancara pendahuluan untuk memperoleh kondisi pada Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Hasil pengamatan dan wawancara ini digunakan untuk memudahkan proses pengumpulan data.

Selanjutnya langkah yang dilakukan adalah penyebaran atau membagikan kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Kuesioner yang dibagikan yaitu menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

Penelitian pada angket respon dengan skala *likert* dari poin 1 sampai 5 setiap kriteria. Untuk pengambilan data penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner *online* dan penyebaran kuesioner berbentuk angket kepada sampel dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah datang dan mempunyai urusan ke Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Untuk penyebaran kuesioner *online* menggunakan *google form* yang dibagikan melalui *link* menggunakan sosial media yaitu *WhatsApp* dan *Instagram*. Cara ini diaplikasikan karena memudahkan peneliti untuk memperoleh data dari responden dan memberikan keuntungan lainnya seperti menghemat biaya, waktu serta lebih mudah untuk mendekati target tertentu untuk akses yang lebih luas. Bagi masyarakat yang tidak bisa mengisi secara *online* bisa mengisi yang berbentuk angket.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan *convenience sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2014). *Convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel sebagai responden berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018). Maka sampel yang akan di ambil adalah orang yang peneliti temui untuk memudahkan untuk di teliti.

Measures

Kualitas layanan diukur menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu kondisi fisik, kehandalan, daya tanggap, assurance, dan empati. Total item pernyataan pada kualitas layanan di adopsi sebanyak 23 pernyataan. Kepuasan masyarakat diukur menggunakan kuesioner yang diadopsi dari (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022) yang terdiri dari 4 item indikator.

Data analysis

Metode analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan dalam penelitian untuk memecahkan permasalahan yang sudah diperoleh secara lengkap. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan koefisien determinasi. Pengelolaan data menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences* (*SPSS*).

Construct validity

Hasil penelitian dikatakan valid jika pernyataan ataupun pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat diukur dengan menggunakan aplikasi IBM

SPSS statistics 25. Dalam hal ini n merupakan jumlah sampel. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 orang, dengan taraf signifikansi (α) adalah 5% maka r tabel sebesar 0,195. Uji validitas pada kualitas pelayanan yaitu *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) semua dinyatakan valid karena nilai r hitung > r tabel. Dapat disimpulkan bahwa 28 pernyataan yang ada pada kuesioner dapat dikategorikan valid sebagai instrumen dalam mengukur data penelitian ini.

Uji reliabilitas merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014). Uji ini dapat diukur dengan *cronbach's alpha*, yang mana suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha* > 0,6 (Nanincova, 2019). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Seluruh item sebanyak 28 pernyataan memiliki *cronbach's alpha* > 0,6. Dapat disimpulkan seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

RESULT

Hypotheses testing

Berdasarkan hasil t hitung untuk variabel tangible (X1) sebesar 3,760. Sedangkan nilai dari t tabel yaitu sebesar 1,986. Dapat disimpulkan bahwa 3,760 > 1,986 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 artinya tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Tabel 4. 1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.044	.371		.119	.906
	Tangible	.236	.063	.314	3.760	.000
	Reliability	.090	.099	.076	.914	.363
	Responsiveness	.169	.117	.133	1.449	.151
	Assurance	.184	.114	.153	1.621	.108
	Empathy	.395	.096	.321	4.118	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil output data SPSS yang diolah, 2024

Berdasarkan hasil t hitung untuk variabel *reliability* (X2) sebesar 0,914. Sedangkan nilai dari t tabel yaitu sebesar 1,986. Dapat disimpulkan bahwa 0,914 < 1,986 dan nilai signifikan 0,363 > 0,05 artinya *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Berdasarkan hasil t hitung untuk variabel *responsiveness* (X3) sebesar 1,449. Sedangkan nilai dari t tabel yaitu sebesar 1,986. Dapat disimpulkan bahwa 1,449 < 1,986 dan nilai signifikan 0,151 > 0,05 artinya *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Berdasarkan hasil t hitung untuk variabel *assurance* (X4) sebesar 1,621. Sedangkan nilai dari t tabel yaitu sebesar 1,986. Dapat disimpulkan bahwa 1,621 < 1,986 dan nilai signifikan 0,108 > 0,05 artinya *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Berdasarkan hasil t hitung untuk variabel *Empathy* (X5) sebesar 4,118. Sedangkan nilai dari t tabel yaitu sebesar 1,986. Dapat disimpulkan bahwa 4,118 > 1,986 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05 artinya *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Pemerintahan Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%.

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil dari uji t (Parsial) dari kelima variabel independen (X) yakni *tangible* (X1)*, reliability* (X2)*, responsiveness* (X3)*, assurance* (X4)*,* dan *empathy* (X5) terdapat dua variabel independen pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena sig. < 0,05 dan t hitung > t tabel yaitu *Tangible* (X1) dan *Empathy* (X5). Sedangkan terdapat tiga variabel yang tidak pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat yakni variabel *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3) dan *Assurance* (X5).

Uji f (simultan) adalah penguji signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y) (Sudiyanto, 2020). Apabila f hitung > f tabel atau signifikan < 0,05 artinya variabel independen secara serentak atau bersama (diterima) mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Sedangkan apabila f hitung < f tabel atau signifikan > 0,05 artinya variabel independen secara serentak atau bersama (ditolak) tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan (Sudiyanto, 2020). Hasil f hitung yakni sebesar 186,203 > 2,31 atau nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa uji f (simultan) membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

DISCUSSION

Hasil dari uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kondisi fisik layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel tangible nilai t hitung sebesar 3,760 dan nilai sig didapat 0,000, karena t hitung > t tabel yaitu 3,760 > 1,986 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yaitu kondisi fisik layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian sebelumnya diantara lain oleh (Pundenswari, 2017), (Utami, Ismanto, & Lestari, 2013), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), serta (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022) yang menyatakan bahwa pengaruh dimensi kondisi fisik layanan (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian bahwa terdapat pengaruh variabel kondisi fisik layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Penampilan dan kemampuan serta sarana dan prasarana instansi Pemerintahan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Tangible ini penting dalam memberikan kesan pertama secara tampilan fisik untuk dapat membuat masyarakat yang datang merasa puas dan nyaman. Sehingga dapat disimpulkan H1 diterima, karena variabel kondisi fisik layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil dari uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan tidak sesuai dengan hipotesis yaitu kehandalan layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel reliability nilai t hitung sebesar 0,914 dan nilai sig didapat 0,363, karena t hitung < t tabel yaitu 0,914 < 1,986 dan nilai signifikan 0,363 > 0,05. Hasil dari penelitian ini tidak mendukung hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), (Pundenswari, 2017), serta (Utami, Ismanto, & Lestari, 2013) yang menyatakan bahwa pengaruh dimensi kehandalan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tersebut

berbanding terbalik dengan penelitian ini dan penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan layanan tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian bahwa tidak terdapat pengaruh variabel kehandalan layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Kemampuan yang masih belum handal, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai dengan yang diinginkan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan H2 ditolak, karena variabel kehandalan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil dari uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan tidak sesuai dengan hipotesis yaitu daya tanggap layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel responsiveness nilai t hitung sebesar 1,449 dan nilai sig didapat 0,151, karena t hitung < t tabel yaitu 1,449 < 1,986 dan nilai signifikan 0,151 > 0,05. Hasil dari penelitian ini tidak mendukung hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Putra, Pebrianto, & Sudrartono, 2022), (Pundenswari, 2017), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), serta (Anggraini, 2017) yang menyatakan bahwa pengaruh dimensi daya tanggap layanan (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tersebut berbanding terbalik dengan penelitian ini dan penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap layanan (responsiveness) tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian bahwa tidak terdapat pengaruh variabel daya tanggap layanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang belum optimal dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang belum jelas. Sehingga dapat disimpulkan H3 ditolak, karena variabel daya tanggap layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil dari uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel jaminan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan tidak sesuai dengan hipotesis yaitu jaminan layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel assurance nilai t hitung sebesar 1,621 dan nilai sig didapat 0,108, karena t hitung < t tabel yaitu 1,621 < 1,986 dan nilai signifikan 0,108 > 0,05. Hasil dari penelitian ini tidak mendukung hasil dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh (Anggraini, 2017), (Pundenswari, 2017), (Rezha, Rocmah, & Siswidiyanto, 2012), serta (Sonani & Yulia, 2021) yang menyatakan bahwa pengaruh dimensi jaminan layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dikarenakan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tersebut berbanding terbalik dengan penelitian ini dan penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan layanan tidak selalu berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian bahwa tidak terdapat pengaruh variabel jaminan layanan (assurance) terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka belum maksimal untuk menimbulkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan H4 ditolak, karena variabel jaminan layanan (assurance) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil dari uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil perhitungan variabel empathy nilai t hitung sebesar 4,118 dan nilai sig didapat 0,000, karena t hitung > t tabel yaitu 4,118 > 1,986 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yaitu empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga didukung dari hasil penelitian sebelumnya diantara lain oleh (Sonani & Yulia, 2021), (Anggraini, 2017), (Utami, Ismanto, & Lestari, 2013), serta (Pundenswari, 2017) yang menyatakan bahwa pengaruh dimensi empati layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian bahwa terdapat pengaruh variabel empati terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Wali Nagari Pasar Baru Kecamatan Bayang Kabupaten Pesisir Selatan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan H5 diterima, karena variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Limitations and directions for future research

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini masih relatif kecil karena cakupannya hanya salah satu nagari di Kabupaten Pesisir Selatan yaitu Nagari Pasar Baru. Penelitian selanjutnya dapat menambah jumlah sampel sehingga data yang dihasilkan lebih akurat. Selanjutnya variabel yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas layanan dan kepuasan konsumen. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah dan memperluas variabel penelitian yang dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan konsumen seperti disiplin kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, beban kerja dan variabel lainnya. Objek yang diteliti dalam penelitian ini hanya satu instansi pemerintah yaitu Pemerintahan Nagari Pasar Baru, Kecamatan Bayang, Provinsi Sumatera Barat. Peneliti selanjutnya dapat memilih objek penelitian pada instansi yang berbeda seperti perbankan, perusahaan swasta dan rumah sakit.

REFERENCES

Adelia, & Marliyah. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Wali Nagari Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Meningkatkan Perekonomian Pada Nagari Ujung Gading Kabupaten Pasaman Barat . *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*. Vol.2. No.4, 80-87.

Anggraini, L. H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di KUA Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*. Vol.3. No.2, 757-763.

Fitri, I. K., Nasrah, R., & Irawan, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang Terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*. Vol.7. No.3, 24917-24922.

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya).* Yogyakarta: Gava Media.

Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*. Vol.XIV. No.1, 44-56.

Ibhar, M. Z., Sari, N., Suryani, L., & Putri, T. C. (2022). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Mundam Kecamatan Medang Kampai. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*. Vol.4. No.2, 41-47.

Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro . *Agora Vol.7*. No.2, 1-5.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol.64. No.1, 12-40.

Priyatno. (2018). *SPSS Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa & Umum.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik*. Vol.11. No.01, 13-21.

Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*. Vol.3(3), 1984-1903.

Rahayu, A. Y., Juwono, V., & Rahmayanti, K. P. (2020). *Pelayanan Publik Dan E-Government (Sebuah Teori Dan Konsep).* Depok: Rajawali Pers.

Rezha, F., Rocmah, S., & Siswidiyanto. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekeman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol.1. No.5, 981-990.

Rina, & Suparman, H. D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*. Vol.1. No.2, 1-20.

Simarmata, P. P., Saragih, D. Y., & Simarmata, H. M. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal EK&BI*. Vol.3. No.1, 241-247.

Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*. Vol.7. No.1, 14-21.

Sudiyanto, T. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Banyuasin. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol.17. No.1, 93-115.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Tamara, N. I., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA*. Vol.6. No.4, 3523-3532.

Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *Jurnal JKMP*. Vol.1. No.1, 83-96.