

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN DOLOK PARDAMEAN

Dearson Natanael Damanik¹, Anggun Tiur Ida Sinaga², Injen Pardamean Butarbutar³

¹Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, Pematangsiantar, Indonesia

²Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, Pematangsiantar, Indonesia

³Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas HKBP Nommensen Pematangsiantar, Pematangsiantar, Indonesia

Corresponden E- mail: damanikdearson@gmail.com,

ARTICLE INFO	ABSTRAK
<i>Diterima: 05 September 2025</i> <i>Direvisi: 10 September 2025</i> <i>Disetujui: 18 September 2025</i> <i>Tersedia Daring: 30 Juli 2026</i> Kata Kunci: <i>Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, SERVQUAL, Pelayanan Publik.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean Kabupaten Simalungun. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih adanya keluhan masyarakat terkait waktu penyelesaian pelayanan, kurang memadainya sarana da prasarana, serta sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik diukur melalui dimensi SERVQUAL yang meliputi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean. Sampel Penelitian berjumlah 390 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi (R²) dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dengan nilai signifikansi sebesar 0,046 lebih kecil dari 0,05 (0,046 < 0,05). Persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh yaitu $Y = 2,678 + 0,165X$, yang berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,165. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,538 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi sebesar 53,8% terhadap kepuasan masyarakat sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Berdasarkan hasil penelitan dapat disimpulkan bahwa semakin kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kantor Kecamatan Dolok Pardamean, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, pihak kecamatan diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama aspek sarana dan prasarana serta profesionalitas aparatur pelayanan.
ABSTRACT	
Keywords: <i>Public Service Quality, Community Satisfaction, SERVQUAL, Public Services.</i>	<i>This study aims determine the influence of public service quality on community satisfaction at the Dolok Pardamean Office, Simalungun Regency. The background of this study is based on the existence of public cpmlaints regarding the time required to complete services, inadequate facilities an infrastructure, as Public scervice quality is measured using the SERVQUAL dimensions, which include tangibles, reliability, resonsiveness, assurance, and empathy. The type research used in this study quantitative with descriptive and associative methods. The population of this study consisted of all community members who had received publik services at the Dolok Pardamean District Office. The research sample</i>

consisted of 390 respondents selected using a sampling technique. Data collection technique included observation, interviews, documentation, and questionnaires. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, simple linear regression analysis. T-tests, and the coefficient of determination test (R^2) with the assistance of SPSS version 25. The results of the study indicate that public service quality has a positive and significant effect on community satisfaction. This is proven by the results of the t-test, which show a significance value of 0,046, smaller than 0,05 ($0,046 < 0,05$). The simple linear regression equation obtained is $Y = 2,678 + 0,165X$, which means that every one unit increase in public service quality will increase community satisfaction by 0,165. The coefficient of determination (R Square) value of 0,538 indicates that public service quality contributes 53,8% to community satisfaction, while the remaining 46,2% is influenced by other factors outside the scope of this study. Based on the results of the study, it can be concluded that the better the quality of public services provided by the officials of the Dolok Pardamean District Office, the higher the level of community satisfaction with the services received. Therefore, the district office is expected to continuously improve the quality of its services, particularly in terms of facilities and infrastructure, as well as the professionalism of service personnel

© 2023

This Is An Open Access Article Under CC-BY License



1. INTRODUCTION

Dalam sistem pemerintahan modern, pelayanan publik merupakan salah satu elemen fundamental yang menentukan efektivitas, efisiensi dan kredibilitas penyelenggaraan negara. Kualitas pelayanan publik tidak hanya menjadi ukuran kinerja birokrasi, tetapi juga cerminan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi amanat konstitusi dalam melayani kepentingan Masyarakat secara adil dan berkeadilan (Tulak et al., 2023). Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban konstitusional untuk memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan berkualitas kepada seluruh warga negara. Pelayanan publik bukan hanya sekedar aktivitas administratif, tetapi juga representasi dari tanggung jawab sosial dan moral pemerintah terhadap masyarakatnya (Ningtyas & Angin, 2023).

Di tingkat regional Asia Tenggara, pelayanan publik menjadi indikator utama dalam pengukuran good governance. Data Asia Development Bank (ADB) pada 2022 menunjukkan bahwa negara-negara seperti Indonesia masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah mencapai rata-rata 65% lebih rendah dibandingkan Malaysia (75%) atau Thailand (70%). Fenomena ini didorong oleh urbanisasi cepat dan peningkatan ekspektasi masyarakat terhadap transparansi dan akuntabilitas, yang sering kali tidak terpenuhi akibat korupsi dan birokrasi yang berbelit. Permasalahan utama termasuk kesenjangan antara kebijakan pusat dan implementasi di daerah, serta kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Dwiyanto, 2018).

Secara khusus di Indonesia, pelayanan publik merupakan pilar utama dalam sistem pemerintahan desentralisasi pasca-reformasi 1998. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban penyediaan layanan berkualitas bagi

masyarakat (KemenPAN-RB). Secara umum pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah saat ini sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi masih ada tantangan dalam pelayanan publik masih nyata, seperti adanya prosedur yang berbelit-belit, petugas yang terkadang tidak profesional, bahkan layanan publik di Indonesia dicitrakan sebagai salah satu sumber praktek pungutan liar. Standar pelayanan wajib mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya dan mekanisme pengaduan (Ombudsman).

Di Provinsi Sumatera Utara, pelayanan publik di tingkat kecamatan menjadi fokus, karena peran strategisnya sebagai ujung tombak pemerintah dalam interaksi langsung dengan masyarakat. Data dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Lingkungan Hidup/ Badan Pengendalian Lingkungan Hidup RI (KLH/BPLH RI) mengungkapkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di semester 1 tahun 2024 (80,02) dimana terdapat kenaikan nilai dibandingkan dengan semester 2 tahun 2023 (79,30) (Nababan, 2020). Unsur ketiadaan pemberian imbalan layanan merupakan nilai yang tertinggi, yaitu 95,56 (sangat baik), sementara unsur dengan nilai terendah yaitu ketepatan waktu penyelesaian permohonan perijinan dengan nilai 66,16 (kurang baik). Walaupun ada beberapa pelayanan dinyatakan baik akan tetapi masih ada keluhan masyarakat terkait kurangnya pelayanan di pemerintahan terutama di daerah kecamatan. Kecamatan merupakan titik terendah kurangnya kualitas pelayanan akibat keterbatasan sumber daya (Natika, 2024). Pada saat ini, permintaan layanan seperti administrasi kependudukan dan perizinan meningkat. Namun tantangan seperti tenaga terampil yang terbatas dan aksesibilitas geografis di daerah terpencil memperburuk situasi.

Kecamatan Dolok Pardamean, yang terletak di Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara, merupakan contoh spesifik di mana fenomena ini terlihat nyata. Dengan populasi sekitar 15.939 jiwa berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) pada estimasi pertengahan 2024 dengan 11 Nagori yang dipegang oleh pihak Kecamatan Dolok Pardamean (Wikipedia), kecamatan ini melayani berbagai kebutuhan masyarakat seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, pengurusan surat Pernyataan Ahli Waris, hingga surat-surat rekomendasi lainnya. Idealnya, sebagai representasi pemerintah daerah yang paling dekat dengan warga desa, kantor Kecamatan Dolok Pardamean harus mampu memberikan pelayanan yang responsif dan handal, serta didukung oleh fasilitas yang memadai agar masyarakat merasa puas dan terbantu (Cahyono et al., 2024).

Namun, kenyataan yang terjadi di lapangan sering kali menunjukkan kondisi yang belum sepenuhnya atau sesuai dengan harapan tersebut. Berdasarkan pengamatan awal (Pra-Survei) yang dilaksanakan peneliti pada tanggal 22 Januari 2026 di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean, ditemukan beberapa fenomena masalah atau kesenjangan yang mengindikasikan belum optimalnya kualitas pelayanan.

Pertama, dari segi dimensi kehandalan (reability) dan daya tanggap (responsiveness), masih sering terjadi ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen. Berdasarkan wawancara dengan ibu Lisbet Situmorang, S.Pd, M.Si selaku Kasi Pemerintahan mengatakan “waktu untuk mengurus dokumen itu tergantung kelengkapan dokumen persyaratan untuk mengurus dokumen yang diinginkan masyarakat contohnya seperti surat keterangan ahli waris. Jadi kami akan melakukan verifikasi dokumen persyaratan dari masyarakat terlebih dahulu, apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang sudah di sosialisasikan?, jika tidak sesuai atau belum lengkap, maka kami akan memberikan kesempatan waktu kepada masyarakat untuk memperbaiki dokumen persyaratan tersebut, karena dokumen tersebut berasal dari desa terlebih dahulu”. Terjadinya ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen tersebut bukan hanya dari pihak kantor kecamatan akan tetapi bisa juga terjadi dari pihak masyarakat. Namun pada praktiknya

masih ada mereka meminta untuk kembali di hari lain dengan alasan pejabat yang berwenang sedang tidak berada di tempat (Alhdar et al., 2023).

Kedua, dari sisi bukti fisik (tangibles), fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat masih di rasa kurang memadai. Minimnya papan informasi mengenai alur pelayanan membuat masyarakat seringkali kebingungan dan harus bertanya berulang kali kepada petugas, yang mana hal ini menghambat efisien pelayanan. Namun informasi mengenai pembuatan dokumen sudah di sosialisasikan oleh pihak perangkat desa masing-masing berdasarkan wawancara dengan Ibu Lisbet Situmorang, S.Pd, M.Si selaku Kasi Pemerintahan. Bukan hanya fasilitas ruang tunggu, fasilitas lainnya seperti tempat parkir kendaraan, Toilet Umum, dan alat teknologi seperti komputer, ruangan yang terbatas dan lain sebagainya juga kurang memadai (Rahayu et al., 2022).

Ketiga, terdapat indikasi keluhan terkait dimensi empati (empathy) dan jaminan (assurance), di mana komunikasi antara beberapa petugas dan masyarakat terkadang dinilai kurang ramah. Sikap aparatur yang kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan mengenai persyaratan berkas seringkali menimbulkan persepsi negatif di kalangan masyarakat.

Penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan, seperti SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuman et al.(1988), yang mengukur dimensi seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Di Indonesia, oleh Tjiptono(2014) kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan/masyarakat dalam konteks layanan jasa.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ferawati et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, disiplin kerja, dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kantor desa. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja aparatur dan sarana pendukung pelayanan (Adhy Yulianto & Harsoyo Harsoyo, 2023). Namun demikian, penelitian tersebut masih berfokus pada tingkat desa, sehingga diperlukan kajian lanjutan pada tingkat kecamatan, khususnya di wilayah pedesaan dengan karakteristik geografis dan sumber daya yang berbeda (ESTERA, 2018).

Adanya kesenjangan antara harapan masyarakat akan pelayanan prima dengan realita pelayanan yang diterima ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Ketidakpuasan masyarakat tidak hanya berdampak pada citra instansi, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintahan kecamatan secara keseluruhan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik; jika masyarakat merasa puas, maka pelayanan tersebut dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya (Taufik & Warsono, 2020).

Mengingat pentingnya fungsi pelayanan di wilayah ini dan adanya fenomena kesenjangan kualitas pelayanan yang ditemukan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam dan analisis difokuskan pada dimensi SERVQUAL yang relevan dengan konteks lokal, guna mengukur seberapa besar pengaruh dimensi-dimensi kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Warga. Oleh Karena Itu, Penulis Mengangkat Judul Penelitian: “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean”.

2. RESEARCH METHODS

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian dinyatakan dalam bentuk angka dan dianalisa menggunakan teknik statistik untuk memperoleh gambaran

yang objektif mengenai mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public (Basir, 2016). Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya, tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti (Syaifulloh & Wardhono, 2023).

Desain penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji pengaruh perlakuan tertentu, melainkan untuk mengukur dan menganalisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diterima di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, yang disusun berdasarkan 5 dimensi dan indikator kepuasan masyarakat (Triyanto, 2017).

Melalui ini desain penelitian ini, peneliti berupaya memperoleh gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Irmawati et al., 2022).

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Pemilihan lokasi didasarkan pada fenomena pelayanan publik yang memerlukan evaluasi lebih lanjut terkait kepuasan masyarakat setempat (Wibowo & Kertati, 2022).

Waktu penelitian ini berlangsung pada bulan November 2025 - Juni 2026. Yang dimulai dari tahap observasi awal hingga penyusunan proposal November 2025 sampai dengan Juni 2026. Penelitian yang dilaksanakan secara langsung terhadap responden, guna untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh secara langsung oleh masyarakat Kecamatan Dolok Pardamean.

Menurut Sugiyono (2021: 126) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Dolok Pardamean yang berjumlah 15.917 jiwa, terdiri dari 11 Nagori/Kelurahan.

Menurut Sugiyono (2021: 127) dalam penelitian kuantitatif, Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili keseluruhan populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental oleh Sugiyono (Irianto et al., 2022) yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, yaitu masyarakat yang sedang atau telah menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean pada saat penelitian berlangsung

Menurut Sugiyono (Abdurrahman et al., 2022) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Oleh karena itu, pemilihan teknik pengumpulan data harus disesuaikan dengan jenis penelitian, metode yang digunakan, serta karakteristik objek dan subjek penelitian, agar data yang diperoleh benar-benar dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan mendukung pencapaian tujuan penelitian secara optimal

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian, yaitu dengan menentukan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak berdasarkan hasil analisis data.

Analisis regresi linear sederhana digunakan apabila hanya terdapat satu variabel independen yang mempengaruhi satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS (Rahmatilah et al., 2021).

Hubungan linear dalam regresi dapat bersifat positif maupun negatif, tergantung pada arah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen

3. RESULTS AND DISCUSSION

Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan dolok pardamean. Berdasarkan hasil perhitungan analisis data dengan menggunakan SPSS versi 25, dapat diketahui besarnya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Lokasi penelitian ini adalah di kantor kecamatan, Dolok pardamean, Kabupaten simalungun. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Januari – Mei 2026. Yang dimulai dari tahap observasi awal hingga penyusunan skripsi Januari 2026 sampai dengan Mei 2026. Penelitian yang dilaksanakan secara langsung terhadap responden, guna untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh secara langsung oleh masyarakat di kantor kecamatan dolok pardamean (Azzahra et al., 2025). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat di kecamatan dolok pardamean yang pernah menerima pelayanan publik di kantor kecamatan dolok pardamean. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 390 sampel.

Kantor Kecamatan Dolok Pardamean adalah pusat pemerintahan dan pelayanan publik di kecamatan dolok pardamean, Kabupaten Simalungun, Sumatra Utara. Kantor ini berfungsi mengkoordinasikan pemerintahan di tingkat Desa/Nagori, melayani administrasi warga, dan memfasilitasi program pembangunan serta sosial, termasuk dalam penyaluran bantuan pangan dan pembinaan pemerintah desa. Kantor kecamatan memiliki jam kerja dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.30 WIB dibuka mulai senin sampai jumat sedangkan hari sabtu dan minggu kantor kecamatan tetap tutup.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan pada variabel penelitian, sehingga mampu mengukur aspek yang diteliti secara tepat. Sebelum instrumen disebarkan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan pengujian untuk mengetahui tingkat kelayakan instrumen tersebut. Pengujian instrumen ini meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur serta memiliki tingkat konsistensi yang baik. Adapun proses pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan aplikasi Statistical Product and service solutions (SPSS) versi 25 (Gulo et al., 2023).

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Arikunto dalam yohana evika (107:2020), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalitan atau kesasihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai koefisien korelasi, dimana butir instrumen dinyatakan valid apabila memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,3 ($r > 0,3$) atau lebih dan p-value signifikan ($< 0,05$). Proses pengolahan dan analisis data uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 25 butir pernyataan, diperoleh sebanyak 18 butir yang dinyatakan valid dan 7 butir dinyatakan tidak valid. Butir pernyataan tidak valid tersebut selanjutnya tidak digunakan dalam penelitian. Namun demikian, dari 18 butir yang valid, peneliti menggunakan 18 butir pernyataan dalam penyebaran angket kepada responden karena sudah mewakili setiap indikator yang ada. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan untuk menghindari kejenuhan responden dalam mengisi angket, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan keakuratan jawaban yang diberikan (Insani et al., 2020).

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 36 butir pernyataan, diperoleh sebanyak 22 butir yang dinyatakan valid dan 14 butir dinyatakan tidak valid. Butir pernyataan yang tidak valid tersebut selanjutnya tidak digunakan dalam penelitian. Maka dari 22 butir soal yang valid, peneliti menggunakan semua pernyataan yang valid dalam penyebaran angket kepada responden karena sudah mewakili setiap indikator yang ada, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan keakuratan jawaban yang diberikan.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan untuk memperoleh Gambaran umum mengenai responden serta kecenderungan jawaban terhadap variable yang diteliti. Teknik analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan (Rahmidini et al., 2017).

Statistic deskriptif digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden serta mengevaluasi variable penelitian berdasarkan nilai rata-rata (mean). Perhitungan nilai mean dilakukan baik pada tingkat variable maupun pada setiap indikator, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi masing-masing variable yang diteliti. Melalui analisis ini, dapat diketahui penilaian responden terhadap variable yang diteliti, serta mengidentifikasi indikator-indikator memengaruhi kepuasan Masyarakat (Hasanudin et al., 2018).

Statistik Deskriptif Responden

Penyajian statistic deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik sampel dalam penelitian serta memberikan uraian mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Selain itu, analisis ini juga membantu dalam memberikan gambaran awal terkait pola data dan kecenderungan jawaban responden. Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan Angket kepada 390 responden Masyarakat Kecamatan Dolok Pardamean untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean.

Berdasarkan uji di atas dapat dilihat bahwa dari 390 responden, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di Nagori tigaras, sebanyak 40 di orang (10.2%) berkedudukan di nagori pariksabungan, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori sibuntuon, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori dolok saribu, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori buttu bayu panei raja, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori togu domu nauli, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori silabah jaya, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di

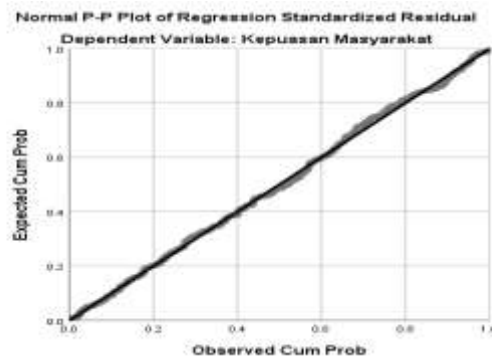
nagori sirubu-rube gunung purba, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori Nagori bayu, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori sihemun, sebanyak 35 orang (8.97%) berkedudukan di nagori tanjung saribu. maka itu, dapat disimpulkan mayoritas responden di 10 nagori. Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian tersebar secara relatif rata di seluruh wilayah kecamatan dolok pardamean, sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan yang menerima pelayanan publik (Yuliani & Rahdriawan, 2014).

Hasil Uji Asumsi klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui data peneliti yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, pada penelitian ini menggunakan *Probability Plot dan Kolmogorov (One Sample test)*. Adapun ketentuannya sebagai berikut adalah sebagai berikut:

1. Jika titik-titik atau adata berada di dekat atau mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.



Gambar 1. Uji Normalitas

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik plotting yang terdapat pada gambar “Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual”. Mengikut dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu dalam uji normalitas teknik *Probability Plot* dapat disimpulkan bahwa data dari setiap variabel berdistribusi normal. Menurut Sugiyono (2021) mengemukakan bahwa statistik parametris adalah untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test atau sampel. Untuk itu sebelum peneliti menggunakan Teknik parametris, maka kenormalan data harus diuji terlebih dahulu.

**Tabel 1. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandar- ized Residual
N		390
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	20.4423398
	6	
Most Extreme Differences	Absolute	.029
	Positive	.024
	Negative	-.029

Test Statistic	.029
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Dasar pengumpulan Keputusan dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asytotic Significance*) yaitu:

1. Jika probabilitas > 0,05 data berdistribusi Normal
2. Jika probabilitas < 0,05 data tidak berdistribusi Normal

Berdasarkan tabel hasil uji normalitas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji Linearitas

Berdasarkan hasil uji linearitas diperoleh nilai signifikansi linearity sebesar 0,042 (<0,05). Selain itu, nilai deviation from linearity sebesar 0,056 (>0,05). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat bersifat linear. Dengan demikian, variabel independen layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Tabel 2. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Masyarakat * Pelayanan Publik	Between Groups (Combined)	262.264	14	18.733	1.811	.046
	Linearity	14.800	1	14.800	1.743	.042
	Deviation from Linearity	247.464	13	19.036	2.387	.056
	Within Groups	3878.405	375	10.342		
	Total	4140.669	389			

a. Dependent Variable: ABS

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas dilakukan pada model regresi untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians maupun residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual pada satu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Uji heteroskedastitas akan dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 25. Dengan kriteria pengambilan Keputusan sebagai berikut: Jika nilai signifikansi >0,05, maka tidak terjadi heteroskedastitas, jika nilai signifikansi < 0,05, maka terjadi heteroskedastitas.

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.718	15.756		-.046	.964
	Pelayanan Publik	.260	.239	.055	1.087	.278

a. Dependent Variable: ABS

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,278 ($>0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Artinya, varians residual bersifat konstan pada setiap nilai variabel independen. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi heteroskedastisitas dan layak digunakan.

Hasil Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Untuk lebih rinci telah dirangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Rangkuman Hasil Analisis Regresi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.678	5.492		5.040	.000
	Pelayanan Publik	.165	.120	.070	1.375	.046

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini berdasarkan Coefficients di atas sebagai berikut dapat diketahui persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 2,678 + 0,165X$$

Berdasarkan rumus tersebut didapatkan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Nilai konstanta sebesar 2,678 menunjukkan nilai Kepuasan Masyarakat ketika variabel Pelayanan Publik bernilai nol. Koefisien regresi sebesar 0,165 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Pelayanan Publik akan meningkatkan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,165. Dengan demikian, hubungan antara kedua variabel bersifat positif

Uji t

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh dari variabel X secara individual/parsial terhadap variabel Y (terikat). Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi hipotesis. Berikut penjelasan hasil uji t pada masing-masing variabel bebas sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.678	5.492		5.040	.000
	Pelayanan Publik	.165	.120	.070	1.375	.046

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 1,375 dengan signifikansi sebesar 0,046 (<0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai koefisien regresi sebesar 0,165 menunjukkan arah hubungan positif. Dengan demikian, semakin baik Pelayanan Publik maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien korelasi yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.648 ^a	.538	.428	20.97711

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai R Square sebesar 0,538. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 53,8% variabel Kepuasan Masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan Publik. Sedangkan sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, model regresi memiliki kemampuan yang cukup kuat dalam menjelaskan variabel dependen.

Pembahasan

Beberapa pendapat dalam penelitian ini menjelaskan bahwa konsep kualitas pelayanan public (X) yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) selama menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean. Kualitas pelayanan public yang diberikan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Septian, 2020).

Indikator kualitas pelayanan public dalam variabel yang saling berkaitan menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Dolok Pardamean, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Berikut adalah pembahasan secara keseluruhan hasil dari penelitian diatas yaitu (Natika, 2024):

1. Hasil uji t menunjukkan nilai t-hitung sebesar 1,375 dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,046. Karena nilai signifikansi 0,046 lebih kecil dari taraf 0,05 (0,046<

0,05), maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur di kantor kecamatan dolok pardamean, maka tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan akan semakin meningkat.

2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,538. Hal ini bermakna bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik mampu menjelaskan atau memberikan kontribusi sebesar 53,8% terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Sementara itu, sisanya sebesar 46,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar lingkup penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan yang menentukan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan (Mutiar Nastasya & Febri Yuliani, 2023).
3. Kualitas pelayanan public dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi utama SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan, (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Syaifulloh & Wardhono, 2023). Secara deskriptif, variabel pelayanan memiliki nilai rata-rata 65,81, yang menunjukkan bahwa pelayanan di Lokasi penelitian sudah berjalan dengan cukup baik. Respon positif masyarakat, terutama pada dimensi keandalan dan ketanggapan petugas dalam memverifikasi dokumen persyaratan, menjadi faktor kunci yang mendorong nilai rata-rata kepuasan masyarakat mencapai 81,15.
4. Temuan penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Parasuman et al (Permata Sari, 2020) bahwa kualitas pelayanan adalah hasil evaluasi keseluruhan konsumen terhadap keunggulan suatu layanan. Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau melampaui harapan, maka akan timbul kepuasan. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferawati et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan public memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu, dan kompetensi petugas merupakan instrumen vital dalam menciptakan pelayanan prima di tingkat birokrasi kecamatan.

Meskipun secara statistic berpengaruh signifikan, hasil observasi menunjukkan adanya aspek-aspek yang perlu terus ditingkatkan, seperti fasilitas ruang tunggu dan ketersediaan papan informasi. Kesesuaian antara persamaan regresi $Y = 2,678 + 0,165X$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung pada peningkatan indeks kepuasan (Rahmidini et al., 2017). Oleh karena itu, pihak Kantor Kecamatan Dolok Pardamean perlu mempertahankan keramahan petugas (dimensi empati) dan terus melakukan perbaikan pada sarana prasarana guna menjaga kepercayaan public yang telah terbentuk.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Dolok Pardamean, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan yang diberikan aparatur kantor kecamatan dolok pardamean. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan dolok pardamean dapat dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Hal ini dapat

dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0,046 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05.

2. Arah pengaruh bersifat positif, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,165. Nilai berarti setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan publik akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,165. Persamaan regresi linear sederhana yang dihasilkan adalah $Y = 2,678 + 0,165X$
3. Besarnya kontribusi atau pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 53,8% sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 46,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.
4. Secara deskriptif, variabel pelayanan publik memiliki nilai rata-rata sebesar 65,81, sedangkan variabel kepuasan masyarakat memiliki rata-rata sebesar 81,15. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah merasa cukup puas, namun masih terdapat ruang untuk optimalisasi pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disarankan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), keandalan (reability), daya tanggap (resposivenes), jaminan (assurance), empati (emphaty) merupakan bagian penting yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kecamatan dolok pardamean. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan dan profesionalitas aparatur untuk melaksanakan pelayanan yang sudah terstruktur oleh prosedur, tepat dan terpercaya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat.
2. Bagi para peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen lain yang tidak diteliti dalam skripsi ini, seperti disiplin kerja pegawai, transparansi biaya, atau penggunaan teknologi informan (e- government), guna mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.
3. Bagi Universitas HKBP Nomensen Pematangsiantar dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi akademik bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi dalam melakukan kajian di bidang manajemen pelayanan publik dan administrasi negara

REFERENCES

- Abdurrahman, A., Iswanto, D., Rijlan, R., & Rifaid, R. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi Sebagai Bentuk Percepatan Pelayanan Publik Di Kecamatan Lembar Lombok Barat. *Jurnal Politik Dan Pemerintahan Daerah*, 4(1), 164–173.
- Adhy Yulianto, & Harsoyo Harsoyo. (2023). Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara (Asn) Bertaraf Internasional. *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 20(2), 246–261. <https://doi.org/10.56444/Mia.V20i2.1136>
- Alhdar, S., Van Gobel, L., Rachman, E., Hasan, K. K., & Adam, M. P. (2023). Penguatan Tata Kelola Administrasi Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Polohungo Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 4697–4704. <https://doi.org/10.31004/Cdj.V4i2.16064>
- Azzahra, S. A., Saefullah, A., Tafsiruddin, M., Saksana, J. C., Nurrahman, S., Tohiroh, T., Suharmanto, S., Sutaryono, S., Suhermanto, S., & Jayaun, J. (2025). Focus Group Discussion (Fgd) Mengukur Kepuasan Pengguna Portal Akademik Perguruan Tinggi Di Tangerang Selatan Dengan Metode Pieces. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 305–315.

- <https://doi.org/10.31004/cdj.v6i1.40303>
- Basir, M. A. (2016). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan, Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Baubau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan: Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1), 86. <https://doi.org/10.24905/jip.v1i1.435>
- Cahyono, T. D., Mardinata, E., Suarantalla, R., Aliyah, J., Ismiyarti, W., & Irawati, I. (2024). Optimasi Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Opensid Di Masyarakat Desa Tatede. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 42–49. <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i1.24004>
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Estera, S. (2018). Implementasi Pelayanan Publik Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Terhadap Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Di Rumah Sakit Umum Daerah Sultan Syarif Mohamad Alkadrie Kota Pontianak. *Jurnal Hukum Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Untan (Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum) Universitas Tanjungpura*, 6(2).
- Gulo, G. I., Sianipar, P., Gulo, R. M., Sitorus, P., & Nainggolan, J. (2023). Analisis Kepuasan Kegiatan Mahasiswa Pada Program Pertukaran Mahasiswa Merdeka 2. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 2998–3005. <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.14827>
- Hasanudin, Adriyani, V. M., & Perwiraningtyas, P. (2018). Hubungan Aktivitas Fisik Dengan Tekanan Darah Pada Masyarakat Penderita Hipertensi Di Wilayah Tlogosuryo Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. *Journal Nursing News*, 3(1), 787–799.
- Insani, S. F., Wijayanti, A. W., & Cahyaningrum, B. N. (2020). Pendampingan Pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Cekopi Di Mendungan, Kartasura. *Warta Lpm: Media Informasi Dan Komunikasi Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat*, 23(2), 94–104.
- Irianto, H., Ananda Kurniawan, B., & Mulyono, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Untuk Mewujudkan Good Governance Di Mal Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 9(1), 32–40. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, M. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal Of Government Science Studies*, 1(2), 50–57. <https://doi.org/10.30598/jgssvol1issue2page50-57>
- Mutiara Nastasya, & Febri Yuliani. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 74–79. <https://doi.org/10.56444/jma.v8i1.514>
- Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi Untuk Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166. <https://doi.org/10.31315/jik.v17i2.3694>
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World Of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Ningtyas, V. N. C., & Angin, R. (2023). Inovasi Menuju Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (Simpeda) Di Desa Balung Lor. *Pubmedia Social Sciences And Humanities*, 1(3), 11. <https://doi.org/10.47134/pssh.v1i3.127>

- Permata Sari, R. (2020). Evaluasi Kinerja Program Indonesia Pintar Di Madrasah Ibtidaiyah Swasta Kecamatan Blimbing Kota Malang Dengan Model Cippo. *Jurnal Evaluasi Dan Pembelajaran*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.52647/jep.V2i1.10>
- Rahayu, A. Y. S., Puji Rahmayanti, K., Mahendra, W., & Amania Afra, S. (2022). Performance Evaluation Of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) In Indonesia Using The Balanced Scorecard. *Policy & Governance Review*, 6(2), 123. <https://doi.org/10.30589/Pgr.V6i2.570>
- Rahmatilah, N. A., Miradhia, D., & Runiawati, N. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. *Jane - Jurnal Administrasi Negara*, 13(1), 96. <https://doi.org/10.24198/Jane.V13i1.35043>
- Rahmidini, A., Wirakusumah, F. F., & ... (2017). Pengaruh Kualitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Lulusan Prodi Diii Kebidanan Di Stikes Respati Tasikmalaya. In *Creative Download.Garuda.Kemdikbud.Go.Id*.
- Septian, D. E. (2020). Konsumsi Dalam Masyarakat Modern: Sarana Memperoleh Kepuasan Psikologis Dan Pengakuan Sosial. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(3), 45–60.
- Syaifulloh, M. I. N., & Wardhono, H. (2023). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Upaya Mewujudkan Program Zona Integritas Di Samsat Manyar Fakultas Ilmu Administrasi , Universitas Dr . Soetomo A . Pendahuluan Pelayanan Publik Berpijak Pada Prinsip-Prinsip Profesionalisme Dan Etika Seperti Akuntabi. *Jurnal Mahasiswa Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 1(1), 27–38.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.14710/Dialogue.V2i1.8182>
- Triyanto, D. (2017). Analisis Kinerja Organisasi Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 6(4), 6. <https://doi.org/10.32663/jpsp.V6i4.236>
- Tulak, A., Maldun, S., & Zainal, N. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Publician: Journal Of Public Service, Public Policy, And Administrastion*, 2(2). <https://doi.org/10.56326/jp.V2i2.2381>
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service And Governance Journal*, 3(01), 01. <https://doi.org/10.56444/Psgj.V3i01.2785>
- Yuliani, Y., & Rahdriawan, M. (2014). Kinerja Pelayanan Air Bersih Berbasis Masyarakat Di Tugurejo Kota Semarang. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 10(3), 248. <https://doi.org/10.14710/Pwk.V10i3.7783>