PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA LAYANAN KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAMBI

Salwa Ayu Fadilah Rambe[1], Dahmiri[2], Muhammad Haris Saputra[3]

[1,2,3]*Universitas Jambi*
E-mail : fadilahsalwa26@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of employee performance and administrative service quality on the satisfaction of Civil Servants (ASN) at the Regional Personnel Agency of Jambi Province. This research is motivated by the gap between the high administrative performance achieved by employees and the service quality perceived by ASN as service users. The research method used is a quantitative approach with data collected through questionnaires, observation, and documentation. The population consists of ASN within the Jambi Provincial Government, and the data were analyzed using the SEM-PLS method. The results indicate that employee performance and administrative service quality have a positive effect on ASN satisfaction. Partially, service quality has a stronger influence compared to employee performance. Simultaneously, both variables contribute to ASN satisfaction. It can be concluded that improving administrative service quality, particularly in terms of service speed and accuracy, is essential to enhance ASN satisfaction.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai serta kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan antara capaian kinerja pegawai yang secara administratif sudah tinggi dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh ASN sebagai pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi, dengan analisis data menggunakan metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan ASN. Secara parsial, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kinerja pegawai. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ASN. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, menjadi hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan ASN.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan ASN*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, peningkatan profesionalisme birokrasi menjadi isu strategis yang harus diperhatikan oleh organisasi sektor publik. Hal ini disebabkan oleh semakin tingginya tuntutan terhadap instansi pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna layanan. Organisasi sektor publik dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar mampu mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal (Silaswara et al., 2021).

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di sektor publik tidak lagi hanya berfungsi secara administratif, tetapi telah menjadi fungsi strategis yang berperan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan efektivitas organisasi (Sinambela, 2020). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menegaskan bahwa ASN berperan sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan publik, sehingga dituntut memiliki kinerja yang profesional dan kompeten. Oleh karena itu, MSDM berperan penting dalam mengelola dan mengembangkan kemampuan pegawai agar dapat memberikan kontribusi optimal serta mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas (Aswar et al., 2025).

Rumawas, 2021) menyatakan bahwa kinerja pegawai dan pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Namun, kinerja pegawai hanya berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, pelayanan administrasi terpadu dan pelayanan publik terbukti berpengaruh positif dan signifikan, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Penelitian Fitriana & Anisa, (2024) menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sejalan dengan itu, penelitian (Budiyana, 2022) menyatakan bahwa Pada penelitian terdahulu umumnya hanya menjelaskan hubungan antara kinerja pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan secara teoritis dan konseptual, serta banyak dilakukan pada objek pelayanan publik secara umum. Penelitian tersebut belum secara spesifik mengkaji bagaimana pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan Aparatur Sipil Negara sebagai pengguna layanan internal, khususnya pada instansi Badan Kepegawaian Daerah. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara capaian kinerja pegawai yang tinggi secara administratif dengan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna layanan.

Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi merupakan instansi pemerintah daerah yang berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan administrasi kepegawaian ASN, meliputi kenaikan pangkat, mutasi, dan pengembangan karier, sehingga kualitas pelayanan yang optimal menjadi penting karena berkaitan dengan pemenuhan hak dan kewajiban ASN, mendukung kelancaran tugas pemerintahan, serta mewujudkan kepuasan ASN sebagai pengguna layanan.

Namun, melalui observasi awal wawancara pendahuluan terhadap 2 ASN dilingkungan Pemerintahan Provinsi Jambi yang pernah menggunakan layanan BKD Provinsi Jambi, diperoleh gambaran adanya sejumlah permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya kejelasan informasi, dan lamanya waktu tunggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan

kualitas pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan ASN sebagai pengguna layanan.

Saat ini, BKD Provinsi Jambi didukung oleh 104 pegawai yang tersebar di berbagai bidang sebagaimana disajikan pada tabel berikut :

Tabel 1. Jumlah Aparatur Sipil Negara di BKD Provinsi Jambi

No.	Bidang Pekerjaan	Jumlah
1	Pengembangan Aparatur	13
2	Mutasi Dan Promosi	17
3	Kinerja Aparatur Dan Penghargaan	15
4	Sekretariat	23
5	Pemberhentian Dan Informasi Pegawai	22
6	P3K Paruh Waktu	14
	Jumlah	104

Sumber : Data Diolah (2024)

Meskipun Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi didukung oleh jumlah pegawai yang memadai, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan (gap) antara capaian kinerja administratif dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan data penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) pada Tahun 2024 (Tabel 1.2) dari 104 pegawai, sebanyak 92 orang (88,46%) memperoleh kategori "Sangat Baik", sedangkan 12 orang (11,54%) berkinerja "Baik".

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penilaian Kinerja Pegawai BKD Provinsi Jambi 2024

No.	Kategori Kinerja	Jumlah Pegawai	Persentase (%)
1	Sangat Baik	92	88,46%
2	Baik	12	11,54%
	Total	104	100%

Sumber : Data Diolah (2024)

Meskipun capaian kinerja pegawai tergolong tinggi, kondisi ini belum sepenuhnya mencerminkan optimalnya kualitas pelayanan administrasi. Beberapa masalah masih muncul, antara lain keterlambatan layanan, koordinasi antarbidang yang belum efektif, serta kesalahan pengelolaan data kepegawaian, yang berpotensi memengaruhi kepuasan ASN sebagai pengguna layanan.

Kesenjangan ini terlihat lebih jelas pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024. Secara akumulatif, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 93,34 dengan kategori "Sangat Baik". Namun, jika dianalisis per unsur, terdapat titik lemah pada aspek kecepatan layanan.

Tabel 2. Rekapitulasi IKM BKD Provinsi Jambi 2024

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Kategori
1	Persyaratan	3,794	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,712	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,594	Sangat Baik

5	Produk Spesifikan Jenis Pelayanan	3,718	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,712	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,753	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, & Masukan	3,724	Sangat Baik
9	Saran dan Prasarana	3,759	Sangat Baik
	IKM Unit Layanan	93,34	A (Sangat Baik)

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi tahun 2024, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tercatat sebesar 93,34 dan termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Meskipun demikian, penilaian pada setiap unsur pelayanan menunjukkan adanya perbedaan capaian. Unsur waktu penyelesaian layanan memperoleh nilai terendah yaitu 3,594, yang menunjukkan bahwa kinerja yang dinilai sangat baik secara administratif belum sepenuhnya memenuhi harapan ASN terhadap pelayanan yang cepat dan profesional.

Fenomena ini menunjukkan bahwa terdapat masalah pada kualitas pelayanan administrasi yang belum mampu mengimbangi tuntutan kecepatan dan ketepatan prosedur. Jika tidak ditindaklanjuti, hal ini berpotensi menurunkan motivasi kerja ASN secara keseluruhan di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi. Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan suatu kajian empiris untuk membuktikan sejauh mana kinerja dan kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan aparatur.

Permasalahan yang ditemukan meliputi keterlambatan penyelesaian layanan administrasi kepegawaian, koordinasi antar pegawai yang belum efektif, serta keterbatasan penguasaan teknologi informasi yang berdampak pada kelancaran proses pelayanan. Selain itu, masih ditemukan kesalahan dalam pengelolaan data kepegawaian yang mengakibatkan perlunya proses perbaikan ulang, sehingga berdampak pada lamanya waktu pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, terlihat bahwa meskipun kinerja pegawai BKD Provinsi Jambi secara formal menunjukkan capaian yang tinggi dan tingkat kepuasan ASN berada pada kategori sangat baik, masih terdapat sejumlah permasalahan dalam pelayanan administrasi kepegawaian, khususnya pada aspek waktu penyelesaian layanan, prosedur pelayanan, dan koordinasi antarbidang. Kondisi ini mengindikasikan adanya potensi kesenjangan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi dengan tingkat kepuasan ASN sebagai pengguna layanan. Karena itu, diperlukan kajian empiris untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan ASN di lingkungan BKD Provinsi Jambi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan ASN pada BKD Provinsi Jambi serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan ASN pada BKD Provinsi Jambi. Selanjutnya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan ASN pada BKD Provinsi Jambi serta untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan ASN pada BKD Provinsi Jambi. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi instansi pendidikan sebagai referensi akademik dalam pengembangan kajian mengenai kinerja

pegawai, kualitas pelayanan administrasi, dan kepuasan ASN, bagi instansi BKD Provinsi Jambi sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi guna meningkatkan kepuasan ASN, serta bagi peneliti selanjutnya sebagai sumber informasi dan referensi empiris yang dapat dikembangkan lebih lanjut dengan objek, metode, dan wilayah penelitian yang berbeda.

METODE

Menurut Sihotang Hotmaulia (2023) Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menggunakan data angka untuk menjawab permasalahan penelitian. Pendekatan ini dilakukan secara ilmiah, objektif, terukur, dan sistematis, serta hasilnya dapat diuji kembali. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik statistik untuk membuktikan atau mengonfirmasi hipotesis penelitian. Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif dan inferensial guna mengetahui kebenaran hipotesis secara empiris. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji pengaruh kinerja pegawai (X1) dan kualitas pelayanan administrasi (X2) terhadap kepuasan Aparatur Sipil Negara (Y) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi sebagai responden yang menggunakan layanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Data menunjukkan profil responden yang beragam, namun secara administratif, kinerja pegawai BKD dinilai sangat baik oleh mayoritas responden dengan persentase mencapai 88,46%.

Analisis Deskriptif Variabel

Variabel dalam penelitian ini meliputi Kinerja Pegawai (X1) dan Kualitas Pelayanan Administrasi (X2) sebagai variabel independen, serta Kepuasan ASN (Y) sebagai variabel dependen.

Kinerja Pegawai (X1): Diukur melalui dimensi kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, kreativitas, dan tanggung jawab. Secara umum, persepsi terhadap kinerja pegawai berada pada kategori sangat baik.

Kualitas Pelayanan Administrasi (X2): Diukur melalui bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Skor rata-rata kualitas pelayanan mencapai 89,01%, yang masuk dalam kategori sangat baik.

Kepuasan ASN (Y): Diukur melalui kualitas layanan, pemenuhan harapan, dan pengalaman pelanggan. Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara akumulatif mencapai 93,34 (Sangat Baik), terdapat titik lemah pada aspek kecepatan layanan dengan nilai terendah 3,594.

Analisis Data SEM-PLS

Pengujian hipotesis dilakukan dengan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) menggunakan aplikasi SmartPLS 4. Hasil pengujian menunjukkan nilai-nilai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Data SEM-PLS

Hubungan Variabel	Original Sample (O)	T-Statistics	P-Values	Keterangan
Kinerja Pegawai (X1) Kepuasan ASN (Y)	0,497	3,879	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan ASN (Y)	0,476	3,664	0,000	Signifikan

(Sumber: Olah Data SmartPLS 2026)

Nilai kontribusi variabel independen terhadap model sangat kuat, dengan pengaruh faktor luar yang tidak teramati hanya di bawah 10%.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan ASN

Berdasarkan hasil analisis, variabel Kinerja Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan ASN di BKD Provinsi Jambi. Nilai Original Sample sebesar 0,497 menunjukkan hubungan searah, yang berarti semakin tinggi kinerja pegawai, maka kepuasan ASN sebagai penerima layanan akan meningkat.

Hal ini membuktikan bahwa profesionalisme dan kompetensi pegawai dalam membantu urusan administratif menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan internal organisasi. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa indikator kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan tetap menjadi aspek krusial yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang maksimal. Temuan ini memperkuat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan determinan nyata bagi kualitas layanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan ASN

Kualitas Pelayanan Administrasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan ASN dengan nilai Original Sample sebesar 0,476 dan P-Values 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek keandalan, ketanggapan, serta empati pegawai dalam proses pelayanan administrasi sangat menentukan persepsi kepuasan pengguna.

Efektivitas prosedur kerja dan akurasi data dalam sistem administrasi kepegawaian menjadi faktor penentu utama. Meskipun secara administratif kualitas pelayanan sudah dinilai sangat baik, fokus pada kecepatan dan ketepatan prosedur sangat disarankan untuk mengimbangi ekspektasi ASN. Temuan ini konsisten dengan literatur yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor dominan dalam menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Fenomena Kesenjangan (Gap) Kinerja dan Pelayanan

Penelitian ini mengungkap adanya fenomena menarik di mana capaian kinerja pegawai secara administratif sudah tinggi (88,46% Sangat Baik), namun masih terdapat keluhan mengenai keterlambatan layanan dan koordinasi antarbidang yang belum efektif. Kesenjangan ini terlihat pada nilai IKM unsur waktu penyelesaian yang paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja internal belum sepenuhnya selaras dengan pengalaman nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi, khususnya melalui digitalisasi atau perbaikan sistem koordinasi, menjadi langkah strategis untuk menutup celah

tersebut dan meningkatkan motivasi kerja ASN secara keseluruhan di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada layanan Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai secara nyata memberikan kontribusi positif dalam menciptakan kepuasan bagi para ASN yang menerima layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin profesional dan kompeten pegawai dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam membantu urusan administratif, maka persepsi kepuasan dari rekan sejawat selaku penerima layanan akan semakin meningkat. Sejalan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan administrasi yang mencakup aspek keandalan, ketanggapan, serta empati pegawai juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Efektivitas prosedur kerja dan akurasi data dalam sistem administrasi kepegawaian menjadi faktor penentu yang dirasakan langsung oleh responden. Secara simultan, integrasi antara kinerja pegawai yang optimal dan sistem pelayanan yang berkualitas menjadi kunci utama dalam mendukung kelancaran operasional di lingkungan BKD Provinsi Jambi, di mana penguasaan teknologi informasi dan kecepatan durasi pelayanan menjadi elemen yang paling dominan dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan ASN.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Fantoriq, M. Y., Armin, R., & Poernomo, A. H. (2025). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakt di Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto. Jurnal Visi Manajemen. https://doi.org/10.56910/jvm.v11i3.761

Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L. R., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. CV. Pradina Pustaka Grup. https://doi.org/www.pradinapustaka.com

Aprilianti, S. Z., Khojin, N., Kristiana, A., Riono, S. B., & Zaman, M. B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai , dan Kompetensi Pegawai.

Arofah, T. N. T., Pramono, S., & Roekminiati, S. (2025). Jurnal Ilmu Administrasi Publik Pengaruh Digitalisasi Pelayanan BKD Kabupaten Sidoarjo terhadap Kepuasan ASN dalam Pengurusan Administrasi Kepegawaian. PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA. http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma

Aswar, N. F., Haeruddin, M. I. M., Haeruddin, M. I. W., Hamka, R. A., Wicaksono, T., Sayu, T., Dipoatmodjo, Natsir, U. D., Mustafa, M. Y., Sarinah, L., Setiawan, A., & Angreyani, A. D. (2025). Manajemen Sumber Daya Manusia. Widina Media Utama.

Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin (E. Hartutik (ed.)). Widina Media Utama. https://doi.org/www.penerbitwidina

Budiyana, D. U. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan

Masyarakat Desa Banjaratma. Media Komunikasi Ilmu Ekonomi. https://doi.org/10.58906/melati.v39i2.77

Ferdiani, S., & Anwar, S. (2024). Neraca PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca

Fitriana, F., & Anisa, R. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Kantor Desa terhadap Kepuasan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. Jurnal Global Futuristik. https://doi.org/10.59996/globalistik.v2i1.476

Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik (D. P. Sari (ed.)). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. https://doi.org/www.globaleksekutifteknologi.co.id

Heriyanto, Y., & Oktarina, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Rejosari Barat. Business and Accounting Education Journal. https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.12896

Mastuti, R. A., Sucipto, H., & Syaifulloh, M. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Universitas Muhadi Setiabudi , Indonesia membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Kantor.

Nurulita, R. F., Arfanda, P. E., & Rahmi, S. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. Jurnal Dunia Pendidikan.

Priyowibowo, E., Gusfriyanto, H., & Hadibrata, B. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Sahir, Syafrida Hafni. %22Metodologi penelitian.%22 (2021).

Rachman.w, M., Waluyo, M., & N, R. H. (2023). Structural equation modeling. https://doi.org/10.5040/9781399415606.0047

Rahayu, S. (2021). Peningkatan Kepuasan Pelanggan. Media Pustaka Indo. https://doi.org/www.mediapustakaindo.com

Razak, M. R., Amane, A. P. O., Buyami, Simandjorang, B. T. V., Halim, P., Surjanto, Tahir, S., Melumpi, M. H., Sari, K. R., Tukina, Mariam, S., & Syamsuadi, A. (2016). Adminitrasi Publik Di Era Digiitalisasi (A. Hendrayady (ed.)). CV,EUREKA MEDIA AKSARA.

Rifa'i, K. (2023). Kepuasan Konsumen (M. H. HS (ed.)). UIN KHAS Press. https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf

Rumawas, W. (2021). Manajemen Kinerja.

Salsabila, M., & Suryani, L. (2025). PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS HIKUN KABUPATEN TABALONG. https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1388

Sihotang Hotmaulia. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In Jurnal Ilmu Pendidikan. UKI PRESS.

Silalahi, M., Putra, H. S., Julyanthry, Simatupang, S., & Apriliani, L. (2021). Strategis Customer Relationship Marketing (D. E. Putri & Riyanto (eds.)). CV. EUREKA MEDIA AKSARA.

Silaswara, D., Parameswari, R., Kusnawan, A., Hernawan, E., & Andy. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. CV. PUSTAKA KREASI MANDIRI.

Sinambela, L. P. (2020). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara.

Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN.

Soelistya, D., Desembrianita, E., & Tafrihi, W. (2021). Kinerja Karyawan (A. Irawan (ed.)). Nizamia Learning Center. https://doi.org/www.nizamiacenter.com

Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan (S. B. Sartika (ed.)). Umsida Press.

Sunarmi, Djaha, A. S. A., & Sardjijo. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada.

Suryana, N., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Variabel Intervening Kualitas Pelayanan. Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen. https://doi.org/10.32897/jiim.2024.3.1.3539

Trisnawati, Sucipto, H., & Fitralisma, G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balaidesa Kubangsari) Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik akan meneliti dan membahas mengenai Pengaruh Kua. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi.