

Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan

Ari Kurniawan^{1)*}

¹⁾Universitas Buddhi Dharma
Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang, Indonesia

¹⁾ari.kurniawan2408@gmail.com

Rekam jejak artikel:

Terima Maret 2024;
Perbaikan Maret 2024;
Diterima April 2024;
Tersedia online April 2024;

Kata kunci:

Pelayanan Publik
Kualitas SDM
Disiplin Kerja
Lingkungan Kerja
Kepuasan Masyarakat

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menentukan bagaimana kepuasan masyarakat di Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan, dipengaruhi oleh pelayanan publik, kualitas SDM, disiplin kerja, dan lingkungan kerja. Masyarakat Desa Ranca Iyuh adalah subjek dari penelitian ini, yang terdiri dari seratus orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dan penelitian ini mengatur data menggunakan SPSS 25.

Menurut hasil uji koefisien determinasi (R), variabel Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja terlibat secara bersamaan. Nilai penjelasan R adalah 0,842, Kotak R memiliki nilai 0,710, dan nilainya yang disesuaikan adalah 0,697. Sementara nilai R persegi 0,710 dan nilai R persegi yang disesuaikan 0,842 menunjukkan bahwa perubahan variabel independen sebesar 71,0 persen dapat disebabkan oleh variasi dalam variabel dependen, sebagian besar Ada kemungkinan bahwa variabel tambahan yang belum disertakan dalam model regresi bertanggung jawab atas perubahan variabel independen sebesar 29,0 persen.

I. PENDAHULUAN

Menurut Manullang dalam buku (Ansory & Indrasari, 2018) yang berjudul "Manajemen Sumber Daya Manusia" adalah seni dan ilmu yang berkaitan dengan pencatatan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan tertentu. ", kata seorang pakar.

Sumber Daya Manusia, menurut Werther dan Davis, "adalah karyawan yang siap, mampu, dan siap untuk mencapai tujuan organisasi". (Surajiyo, 2020). Salah satu aspek penting kontribusinya terhadap organisasi adalah aspek penting dari sisi sumber daya, sedangkan perlakuan kontribusi terhadapnya adalah aspek penting dari sisi manusia, yang menentukan kualitas dan kapasitas hidupnya.

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik dan untuk mematuhi peraturan perundang-undangan dikenal sebagai pelayanan publik. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada hari Senin, 20 November 2023 bersama Bapak Hudori, S.E, selaku sekretaris desa menyatakan bahwa Desa Ranca Iyuh adalah institusi pemerintah yang paling dasar untuk mengatur pelayanan, Kampung Ranca Serdang terletak di Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan, Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten. Ada 17 Rukun Tetangga (RT) dan 4 Rukun Warga (RW).

Pemerintahan Desa Ranca Iyuh dipimpin oleh Bapak Suherman, S.E, selaku Untuk memenuhi kebutuhan dasar orang, kepala desa dan perangkatnya mengelola surat pengantar KTP, kartu keluarga, akta kelahiran, surat tanah,

dan surat kematian. pengurusan surat domisili (**tempat tinggal sementara**) dan surat pengantar lainnya. Dalam suatu pemerintahan, Pengembangan SDM adalah usaha untuk meningkatkan kualitas pegawai desa dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Data Pelayanan Kantor Desa Ranca Iyuh Periode tahun 2018-2023

NO	JENIS PELAYANAN	SUDAH DISELESAIKAN	BELUM DISELESAIKAN	JUMLAH PELAYANAN
1	Kependudukan (KTP, KK, AKTE LAHIR dll)	220	40	260
2	ODP (Infrastruktur)	10	10	20
3	RTLH (Bedah Rumah)	6	2	8

Sumber: Kantor Desa Ranca Iyuh

Dari data yang diperoleh pada Kantor Desa Ranca Iyuh diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang belum terselesaikan oleh Pemerintah Desa Ranca Iyuh masih menjadi pekerjaan rumah yang harus dikerjakan terutama pada bagian pelayanan dalam mengurus ktp, kk, akte lahir maupun dibidang infrastruktur dan beda rumah.

Absen per Oktober Tahun 2023

JABATAN	JUMLAH ABSEN			
	S	I	A	JUMLAH
Kepala Desa	-	-	-	-
Kasi Pemerintahan	-	3	-	3
Kasi Kesejahteraan	-	2	-	2
Kasi Pelayanan	-	-	-	-
Kaur Perencanaan	2	-	-	2
Kaur Keuangan	-	-	-	-
Kaur Umum	-	-	-	-
Jaro 1	-	-	-	-
Jaro 2	-	-	-	-

Sumber: Kantor Desa Ranca Iyuh

Dari data absen yang di dapatkan pada Kantor Desa Ranca Iyuh diatas dapat dilihat bahwa disiplin kerja yang dilakukan oleh pegawai desa masih belum maksimal namun Kepala Desa tetap bisa memberikan contoh yang baik kepada bawahan atas tidak ada halangannya dalam menjalankan tugasnya sebagai Kepala Desa.

Sebagai pelanggan layanan publik, masyarakat memiliki kebutuhan dan harapan pada aparatur desa dan pemerintah desa memiliki tanggung jawab dan otoritas untuk menetapkan standar pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkannya. Dalam organisasi pemerintah pelayanan yang baik dapat dilihat atau terlihat dari setiap kemanjuran dan keberhasilan yang dilakukan oleh aparatur desa, maka dari itu semakin cepat dan akuratnya dalam memberikan kualitas pelayanan maka akan semakin baik tanggapan dari masyarakat yang menjadi pelanggan, sebaliknya jika pelayanan terlalu lama merespon dan tidak menindaklanjuti kebutuhan masyarakat maka citra aparatur desa akan semakin buruk yang dapat dinilai dari masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh pada Kantor Desa Ranca Iyuh di sektor pelayanan maupun absen pegawai desa tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti faktor mana yang paling mempengaruhi kepuasan masyarakat, Penulis ingin menyelidiki bagaimana pelayanan, Studi dengan judul "Pengaruh Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Disiplin

Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan" adalah pilihan penulis.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Pasolog dalam jurnal milik (Wahyu et al., 2023) menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat meningkat dengan kualitas pemerintahan dan pelayanan.

Kualitas SDM

Keahlian pekerja untuk melaksanakan proses inspeksi yang dinyatakan dalam keterampilan, tingkat pelatihan, dan kebutuhan manusia untuk melaksanakan proses pemeriksaan, instruksi, dan pemeriksaan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan, dan sosialisasi peraturan, dikenal sebagai kualitas sumber daya manusia, kata Suharto dalam jurnal milik (Yullang, 2023)

Disiplin Kerja

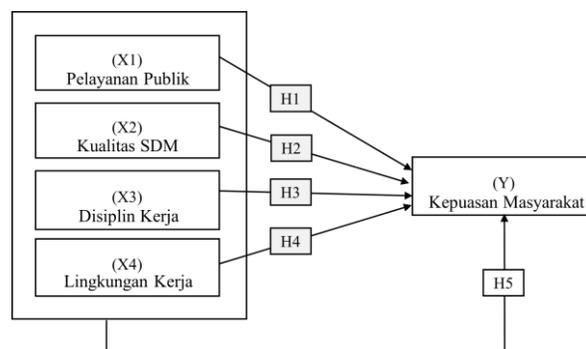
Menurut Hasibuan dalam buku Disiplin kerja didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mematuhi aturan organisasi dan sosial yang berlaku (Surajiyo, 2020).

Lingkungan Kerja

Menurut Toni Yoyo dan April dalam jurnal milik (Dewi & Yoyo, 2023) menyatakan bahwa lingkungan kerja seseorang adalah tempat di mana mereka dapat mempengaruhi diri mereka sendiri dalam menyelesaikan tugas.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Algifari dalam jurnal milik (Dadang Suparman, 2020) menyatakan bahwa persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah menyebabkan kepuasan masyarakat.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Hasil Observasi Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis yang dapat dirumuskan sebagai contoh berikut:

H1: Diduga ada interaksi antara variabel pelayanan publik (X1) terkait dengan variabel kepuasan masyarakat (Y).

H2: Diduga ada interaksi antara variabel kualitas sumber daya manusia (X2) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

H3: Diduga ada interaksi antara variabel disiplin kerja (X3) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

H4: Diduga ada interaksi antara variabel lingkungan kerja (X4) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

H5: Diduga terdapat pengaruh antara variabel pelayanan publik (X1), kualitas sumber daya manusia (X2), disiplin kerja (X3), dan lingkungan kerja (X4) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

III. METODE

Karena Penelitian ini menghasilkan informasi yang menyerupai gambar yang dilengkapi dengan kalimat, jenis penelitian ini disebut sebagai penelitian deskriptif kausal dan analisisnya terfokus pada informasi numerik atau

angka yang didapatkan dari responden mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Instruksi dan Lingkungan Kerja Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan.

Menurut (Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa Penelitian kausal mengeksplorasi hubungan sebab-akibat yang muncul antara variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan jurnal milik (Dr. Ajat Rukajat, 2018) dalam bukunya yang disebut "Pendekatan Penelitian Kuantitatif" mengklaim bahwa:

"Metode deskriptif menggambarkan fenomena yang terjadi secara nyata dalam sekelompok orang, objek, atau kondisi yang diselidiki".

Data deskriptif, menurut Isnawati et al. (2020), bersifat kuantitatif yang dikumpulkan dapat memberikan pemahaman tentang kondisi saat ini dan menjawab pertanyaan penelitian. Karena fokus penelitian ini adalah informasi numerik atau angka, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Data numerik, atau angka, diolah dengan metode statistika menggunakan program SPSS 25, dan pengukuran digunakan untuk menghubungkan informasi kuantitatif satu sama lain. Konsep dari metode yang digunakan termasuk penyebaran koesianer, wawancara, wawancara terstruktur, dan sebagainya.

Populasi dan Sampel

"Populasi berarti area generalisasi (suatu kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". kata Sugiyono dalam jurnal milik (Rizky et al., 2022)

Menurut Sugiyono dalam jurnal milik (Rizky et al., 2022) menjelaskan bahwa:

Untuk mendapatkan hasil responden yang akurat dan pasti, Karena " Sampel harus benar-benar mewakili populasi yang diteliti, karena sampel termasuk dalam jumlah populasi dan karakteristiknya". Rumus Slovin digunakan untuk mengetahui berapa banyak sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Metode tersebut maka dapat ditentukan besarnya sampel mengikuti populasi dimana jumlah responden dari masyarakat Desa Ranca Iyuh sebanyak 100 orang.

IV. HASIL

1. Uji Koefisien Korelasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.842 ^a	.710	.697	2.461

a. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, PELAYANAN PUBLIK, DISIPLIN KERJA, KUALITAS SDM

b. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber: SPSS 25

Data Model Summary, dapat dilihat diatas:

Tabel sebelumnya menunjukkan bahwa hasil R Square 0,710, atau 71,0 persen, adalah variabel independen Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja mampu memberikan penjelasan 71,0% terhadap variabel yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Sedangkan sisanya 29,0% (100% - 71,0%) dipengaruhi oleh faktor atau variabel tambahan analisis ini.

2. Tabel Uji Hipotesis

a. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.827	2.619		.316	.753
PELAYANAN PUBLIK	.091	.099	.080	.920	.360
KUALITAS SDM	.117	.105	.120	1.118	.267
DISIPLIN KERJA	.207	.080	.209	2.581	.011
LINGKUNGAN KERJA	.566	.086	.539	6.596	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT
 Sumber: SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa Koefisien Pelayanan Publik (X1) 0,091, Koefisien Kualitas SDM (X2) 0,117, dan Koefisien Disiplin Kerja (X3) 0,207, masing-masing 0,207, dan nilai koefisien Lingkungan Kerja (X4) sebesar 0,566.

$$Y = 0,827 + 0,091X1 + 0,117X2 + 0,207X3 + 0,566X4$$

- Koefisien regresi variabel yang berkaitan dengan pelayanan publik (X1)
 Seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi variabel pelayanan publik sebesar 0,091, kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh pelayanan publik.
- Koefisien regresi variabel yang berkaitan dengan kualitas SDM (X2)
 Kepuasan masyarakat dipengaruhi secara positif oleh kualitas tenaga kerja, menurut nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas tenaga kerja adalah 0,117.
- Koefisien regresi variabel disiplin kerja (X3)
 Dengan koefisien regresi 0,207, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat meningkat karena disiplin kerja.
- Koefisien regresi variabel lingkungan kerja (X4)
 Kepuasan Masyarakat dipengaruhi secara positif oleh lingkungan kerja, menurut koefisien regresi 0,566.
- Konstanta kepuasan masyarakat (Y)
 Koefisien konstanta adalah 0,827, nilai konstanta ini membuktikan bahwa faktor Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Disiplin Kerja, dan Suasana Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat adalah 0,753 sehingga penyampaian Kepuasan Masyarakat akan menjadi sebesar 0,827.

b. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1404.999	4	351.250	58.013	.000 ^b
Residual	575.191	95	6.055		
Total	1980.190	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), LINGKUNGAN KERJA, PELAYANAN PUBLIK, DISIPLIN KERJA, KUALITAS SDM
 Sumber: SPSS 25

Berdasarkan data dari table yang diatas, maka nilai F hitung seukuran 58,013 dengan skala sig $0,000 < 0,05$. Ada kemungkinan untuk menjelaskan bahwa nilai F ditentukan $(58,013) > F$ tabel (2.47) serta probabilitas $0,000 < 0,05$ jika disimpulkan artinya ada pengaruh antara Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Ranca Iyuh, Kecamatan Panongan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dan diskusi tentang Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Pengaruh Pekerjaan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Ranca Iyuh, hasilnya adalah:

1. Studi tentang bagaimana Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Pelayanan Publik di Desa Ranca Iyuh. Variabel dependen kepuasan masyarakat secara parsial sebesar 36,2% dipengaruhi oleh variabel independen kompensasi dengan nilai perhitungan parsial 0,362. Nilai tabel t sebesar 1,66088 lebih rendah dari nilai hitung t sebesar 7,458 dan nilai signifikansi masing-masing 0,000, kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Pelayanan Publik berdampak positif dan signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat.
2. Penelitian tentang bagaimana kepuasan masyarakat Desa Ranca Iyuh dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia. Variabel independen kompensasi mengubah variabel dependen kepuasan masyarakat secara parsial sebesar 50,4%, dengan nilai perhitungan parsial sebesar 0,504. Nilai hitung, t sebesar 9,972, lebih besar dari nilai tabel, t sebesar 1,66088, dan nilai signifikansi, 0,000, masing-masing kurang dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara positif dan signifikan.
3. Pertimbangkan bagaimana kepuasan masyarakat Desa Ranca Iyuh dipengaruhi oleh disiplin kerja. Variabel independen disiplin kerja memengaruhi variabel dependen kepuasan masyarakat sebesar 46,8%. dengan nilai perhitungan parsial 0,468; nilai tabel t sebesar 1,66088 lebih rendah dari nilai hitung t sebesar 9,283 dan nilai signifikansi masing-masing 0,000, masing-masing di bawah 0,05. Dengan demikian, H_o ditolak dan H_a diterima. Ada bukti bahwa disiplin kerja berdampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
4. Penelitian tentang bagaimana kepuasan masyarakat Desa Ranca Iyuh dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Variabel independen kompensasi mempengaruhi variabel dependen kepuasan masyarakat sebesar 64,6% dengan nilai perhitungan parsial yang sama dengan 0,646. Nilai tabel t sebesar 1,66088 lebih rendah dari nilai hitung t sebesar 13,372 dan nilai signifikansi 0,000, masing-masing kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa H_o ditolak dan H_a diterima. Lingkungan kerja berdampak positif dan signifikan pada kepuasan masyarakat.
5. Tentukan tingkat kepuasan masyarakat dengan variabel berikut: Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas SDM, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja. Nilai perhitungan simultan untuk masing-masing variabel ini adalah 0,710 persen, atau 71,0 persen, yang menunjukkan bahwa variabel-variabel ini memberikan pengaruh sebesar 71,0 persen terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Akibatnya, pada tingkat signifikansi 0,000, nilai hitung F sebesar 58,013, dengan 0,000 lebih kecil dari 0,005, dan tabel F lebih kecil dari nilai hitung F sebesar 2,47.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Azizah. (2021). Model Terbaik Uji Multikolinearitas Untuk Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksi Padi Di Kabupaten Blora Tahun 2020. *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, 4, 61–69. https://scholar.google.com/scholar?as_ylo=2021&q=uji+autokorelasi+adalah&hl=id&as_sdt=0,5
- Diana Silaswara, Rinintha Parameswari, Agus Kusnawan, Eso Hermawan, A. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cv. Pustaka Kreasi Mandiri.
- Dr. Ajat Rukajat, M. M. (2018). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*. Cv. Budi Utama.
- Dr. Vivi Silvia, S. E. M. S. (2020). *Statistika Deskriptif*. Penerbit Andi.
- Fadila Nurjayanti, F. (2021). *Pengaruh Komitmen, Etos Kerja Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan (Suatu* Dadang Suparman, R. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. In *Jurnal Mahasiswa Manajemen* (Vol. 1, Issue 2). <https://journal.stiepasim.ac.id/index.php/jmm/issue/view/23>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jpe.v11i1.20048>
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. In *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (Vol. 6, Issue 2). <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Dewi, T., & Yoyo, T. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Sehati Prima Makmur (Warehouse) Tangerang. In *Emabi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* (Vol. 2, Issue 1). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi>
- Ghozali. (2016). Metodologi Penelitian. *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*, 3(April), 49–58.
- Hartono, S., & Parameswari, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Sma Negeri 3 Tangerang. In *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis* (Vol. 1, Issue 1). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. In *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2243>
- Ii, B. A. B., & Pustaka, L. T. D. A. N. T. (2019). *A. Pengertian Manajemen*.
- Isnawati, I., Jalinus, N., & Risfendra, R. (2020). Analisis Kemampuan Pedagogi Guru Smk Yang Sedang Mengambil Pendidikan Profesi Guru Dengan Metode Deskriptif Kuantitatif Dan Metode Kualitatif. In *Invotek: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi* (Vol. 20, Issue 1). <https://doi.org/10.24036/invotek.v20i1.652>
- Jurnal, H., Syaifulloh, M., Sucipto Prodi Manajemen, H., Ekonomi Dan Bisnis, F., & Muhadi Setiabudi Prodi Manajemen, U. (2022). Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Balai Desa Cimohong). In *Jimak* (Vol. 1, Issue 3).
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. In *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen* (Vol. 3, Issue 1). <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- M. Dawan Rahardjo. (2010). Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia. *Gastronomía Ecuatoriana Y Turismo Local*, 1(69), 5–24.
- Mangkunegara, D. A. P. (N.D.). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Margaret Silalahi, L. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Literature Manajemen Sumber Daya Manusia). In *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* (Vol. 3, Issue 3). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i3.830>
- Pangabean, M. S. (2018). *No Title*.
- Prayogo, T., & Ismiyati, I. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat. In *Economic Education Analysis Journal* (Vol. 7, Issue 3). <https://doi.org/10.15294/eeaj.v7i3.28346>
- Rachmawati, N., Marini, A., Nafiah, M., & Nurashiah, I. (2022). Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Dalam Impelementasi Kurikulum Prototipe Di Sekolah Penggerak Jenjang Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 6(3), 3613–3625. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i3.2714>

- Rizky, R. T., Widowati, M., & Wahyuningsih, S. (2022). Pengaruh Motivasi, Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1, 338–347.
- Santosa, S., & Prayoga, A. (2021). “Pengaruh Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Terang Dunia Internusa.” In *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis* (Vol. 1, Issue 1). <https://jurnal.buddhidharma.ac.id/index.php/pros/article/download/746/419>
- Sardiyo, Basri, A., & Supriyanto. (2022). Pengaruh Pelayanan Publik, Disiplin Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Lubuklinggau. In *Senashtek*. <https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/senashtek>
- Siahaan, S., & Bahri, S. (2019). Pengaruh Penempatan, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. In *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3402>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. In *Journal Pps Unisti* (Vol. 1, Issue 2). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). In *Administrative Law And Governance Journal* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Surajiyo. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia*.
- Vellayati, W. A., & Dwihartanti, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten In ... *Administrasi Perkantoran-S1* (Issue 1). <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/view/12798%0ahttps://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/download/12798/12331>
- Yaputra, A., & Yoyo, T. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Komunikasi Dalam Bekerja, Dan Tekanan Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Infotama Teknologi Indonesia. In *Emabi: Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* (Vol. 1). <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/view/2028%0ahttps://jurnal.ubd.ac.id/index.php/emabi/article/download/2028/1305>
- Yullang. (2023). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang*.
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi *Respon Publik*, 13(2), 75–82. <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/2127/2030>
- Penelitian Pada Karyawan Non Manager Pt Sinar Sosro Kp. Tasikmalaya*). 1–23. <http://repositori.unsil.ac.id/id/eprint/3098>
- Isnawati, I., Jalinus, N., & Risfendra, R. (2020). Analisis Kemampuan Pedagogi Guru Smk Yang Sedang Mengambil Pendidikan Profesi Guru Dengan Metode Deskriptif Kuantitatif Dan Metode Kualitatif. *Invotek: Jurnal Inovasi Vokasional Dan Teknologi*, 20(1), 37–44. <https://doi.org/10.24036/invotek.v20i1.652>
- Santosa, S., & Prayoga, A. (2021). Pengaruh Konflik Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Terang Dunia Internusa. *Prosiding: Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 1–13.
- Surajiyo, N. & H. P. (2020). *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Cv Budi Utomo.