

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS KANTOR  
WALI NAGARI BUKIK TANDANG TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DI NAGARI BUKIK TANDANG**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi  
Strata Satu (S1) Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



**DISUSUN OLEH :**

**INONG KHANADYA FITRI**  
**NIM : 191000461201006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN SOLOK  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KANTOR  
WALI NAGARI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI NAGARI  
BUKIK TANDANG**

**INONG KHANADYA FITRI**  
**NIM. 191000461201006**

**Universitas Mahaputra Muhammad Yamin**  
**Fakultas Ekonomi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Wali Nagari Bukik Tandang, Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok, tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat Nagari Bukik Tandang di Kecamatan Bukit Sundi Kabupaten Solok. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan bantuan SPSS 22. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Masyarakat Nagari Bukik Tandang yang berjumlah 50 orang. Dengan menggunakan accidental sampling, maka didapatkan sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket atau kuesioner. Berdasarkan analisis regresi linear berganda dari variabel kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat didapat,  $Y = 5.173 + 0.239 X_1 + 1.050 X_2 + e$  Dari uji t yang dilakukan didapatkan variabel  $X_1$  kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variable  $2,237 > 2,013$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Variabel  $X_2$  fasilitas kantor memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai variabel  $(5.211 > 2.013)$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dilihat dari uji f yang dilakukan didapat bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat, bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $52.636 > 3.20$ ), dengan probabilitas signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Hal ini dapat dilihat dari nilai *R Square* sebesar 0,696 atau 69,6% dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini sebesar 30,4 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kantor, Kepuasan Masyarakat.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, yaitu masyarakat yang secara berkala menggunakan layanan tersebut. Kepuasan penerima pelayanan tercapai ketika mereka memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, instansi pemerintah harus memberikan perhatian serius pada kepuasan masyarakat karena hal ini memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik.

Pelayanan publik sendiri mencakup rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan bagi warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan seperti dalam Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok.

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, penting bagi sistem pelayanan yang ada untuk berorientasi pada kepentingan masyarakat. Birokrasi yang efektif dan efisien juga menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang

pro terhadap kepentingan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beragam kendala, seperti kinerja pelayanan publik yang rendah, minimnya kualitas sumber daya aparatur, dan praktek-praktek negatif seperti kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Fasilitas kantor juga memainkan peran penting dalam pelayanan publik. Fasilitas yang memadai dan lengkap merupakan bentuk manfaat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Fasilitas kantor yang lengkap akan berdampak positif baik untuk perangkat pemerintah maupun masyarakat, karena dapat mempengaruhi kecepatan dan kemudahan dalam pelaksanaan pengurusan administrasi.

Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik menjadi isu krusial dalam pelaksanaan pelayanan publik. Tuntutan akan good governance dan pelayanan publik yang berkualitas semakin besar. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, instansi pemerintah diamanatkan untuk melakukan Survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur.

Dalam konteks Nagari Bukik Tandang di Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok, perangkat pemerintah desa memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Namun, masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat kantor Wali Nagari Bukik Tandang. Hal ini mencakup keterlambatan dalam pengurusan dokumen atau surat menyurat dan masih kurangnya fasilitas yang memadai, seperti kotak saran untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam konteks inilah penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor terhadap Kepuasan Masyarakat Nagari Bukik Tandang" menjadi

relevan dan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat di wilayah tersebut.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan yang akan dilakukan pembahasan pada penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan kantor Wali Nagari Bukik Tandang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Bukik Tandang ?
2. Apakah fasilitas kantor Wali Nagari Bukik Tandang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Bukik Tandang?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas kantor wali Nagari Bukik Tandang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Bukik Tandang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kantor wali Nagari Bukik Tandang terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Bukik Tandang
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kantor wali Nagari Bukik Tandang terhadap kepuasan masyarakat di Nagari Bukik Tandang
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor wali Nagari Bukik Tandang terhadap kepuasan masyarakat Nagari Bukik Tandang

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan.

##### **1. Bagi peneliti**

Untuk dapat memberikan pembelajaran dan bagi peneliti selanjutnya yang berminat untuk mengangkat tema yang sama, diharapkan dapat mempertimbangkan variabel-variabel lain yang lebih mempengaruhi dan dapat menggunakan teori-teori yang lebih terbaru dan berbeda, sehingga dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

##### **2. Bagi Instansi**

Dengan adanya penelitian ini, manfaat bagi Instansi adalah meningkatkan kualitas layanan yang baik sehingga mempengaruhi kepuasan masyarakat itu sendiri baik di mata masyarakat asli Nagari Bukik Tandang maupun luar Nagari Bukik Tandang.

##### **3. Bagi Masyarakat**

Untuk mahasiswa sebagai salah satu cara untuk mengaplikasikan ilmu yang didapatkan untuk membuktikan dalam sebuah penelitian. Selain itu, juga sebagai pengalaman diri untuk melakukan penelitian.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi landasan teori sebagai kerangka acuan pemikiran dalam pembahasan yang akan diteliti dan sebagai dasar analisis yang diambil dari beberapa literatur, serta pengertian beberapa variabel penelitian yang sudah ditentukan dan tentang penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini, kerangka pikir teoritis dan hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini mengenai gambaran umum perusahaan, jumlah sampel yang diteliti, jenis sumber data, cara pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini.

## **BAB IV: ANALIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum tempat penelitian, analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dan hasil pembahasan penelitian serta berisi saran pemecahan untuk masalah peneliti.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis regresi linear berganda

Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh perumusan regresi linear berganda adalah  $Y = 5.173 + 0.239 X_1 + 1.050 X_2 + e$

2. Koefisien determinasi  $R^2$

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,696 atau 69,6% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas kantor mempengaruhi terhadap kepuasan masyarakat sedangkan sisanya sebesar 30,4%, selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat

Dilihat dari uji secara parsial (Uji t) nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $2,237 > 2,013$  dan nilai tingkat signifikansi  $0,030 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

4. Pengaruh fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat

Dilihat dari uji secara parsial (Uji t) nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,211 > 2,013$ ) dan nilai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , artinya secara parsial fasilitas kantor memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

5. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor dalam kepuasan masyarakat.

Dilihat dari hasil pengujian uji simultan (uji f), menunjukkan bahwa  $f_{hitung} > f_{tabel}$  ( $52.636 > 3.20$ ), probabilitas signifikansinya  $0.000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat.

## 5.2 Saran

Berikut ini adalah beberapa saran dari penulis dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat Nagari Bukik Tandang, Kecamatan Bukit Sundi, Kabupaten Solok. dan bagi para peneliti yang ingin melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini :

1. Untuk kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, oleh karena itu seluruh perangkat Kantor Wali Nagari Bukik Tandang perlu meningkatkan semua faktor tersebut, sehingga kepuasan masyarakat semakin meningkat. Wali Nagari diharapkan selalu memberikan pengarahan kepada perangkat serta mengirimkan stafnya untuk mengikuti peningkatan kapasitas dan ketrampilan yang terkait dengan pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi.
2. Kantor Wali Nagari Bukik Tandang harus mengevaluasi kinerja seluruh jajarannya di segala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah kepedulian perangkat Kantor Wali Nagari Bukik Tandang terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakatnya selanjutnya transparasi informasi prosedur pelayanan publik harus dikedepankan karena Kantor Wali Nagari adalah ujung tombak pemerintahan desa yang berkaitan langsung dengan kemasyarakatan.
3. Bagi peneliti penelitian ini sangat berguna untuk menambah ilmu dan wawasan dalam dunia kerja dan untuk peneliti selanjutnya atau yang ingin melanjutkan penelitian yang sama, ruang lingkup penelitian sebaiknya diperluas lagi dengan mengikutsertakan seluruh Kantor Wali Nagari yang di satu Kecamatan Bukit Sundi, untuk meningkatkan jumlah populasi dan sampel sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditia, A., Komara, A. T., Roslina, N. Y., & Jatmika, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Acman: Accounting and Management Journal*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.55208/aj.v1i2.25>
- Aditya Cholif Firmansyah, B. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 1(2), 82–93. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/joa/article/view/42112>
- Alim Irhamna, S. (2018). Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Perekonomian Masyarakat Sekitar Objek Wisata di Dieng Kabupaten Wonosobo. *Economics Development Analysis Journal*, 6(3), 320–327. <https://doi.org/10.15294/edaj.v6i3.22277>
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Amin, M. F. (2020). Mutu Dalam Perspektif Fegeinbaum Dan Implementasinya Dalam Lembaga Pendidikan. *MANAGERE: Indonesian Journal of Educational Management*, 1(1), 86–98. <https://doi.org/10.52627/ijeam.v1i1.10>
- Amrulloh, A. M. karim, & Pramusinto, H. (2017). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa, Fasilitas Kantor, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Se-Kecamatan Sukorejo. *Economic Education Analysis Journal*, 6(3), 912–922.
- Anuraga, G., Indrasetianingsih, A., & Athoillah, M. (2021). Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar dengan Software R. *Budimas : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 327–334. <https://doi.org/10.29040/budimas.v3i2.2412>
- Ardista, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Langit Membiru Wisata Bogor. *Parameter*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.37751/parameter.v6i1.160>
- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Ayu, K. R. R., & Nina, O. (2020). Pengaruh Fasilitas Kantor, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 1(3), 280–289. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i3.46524>
- Banasik, M. (2015). Plastics. *Hamilton and Hardy's Industrial Toxicology: Sixth Edition*, 3(2), 759–784. <https://doi.org/10.1002/9781118834015.ch75>
- Dito, D., & Joko, W. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, Dan

Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economics Development Analysis Journal*, 4(2), 496–508.

Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 18–27. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1.2231>

Eri Barlian. (2016). *Metodelogi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.

Erna Supriyanti, M. M. W. M. M. M. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Ikm*, XX(Xx), 0–10.

Febriani, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2(Mi), 5–24.

Fuadi, A. (2021). *Tahta Media Group*.

Gunadi, Irawan, A., Ratnasari, S. L., & Wibisono, C. (2015). Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56–65. [adiirawan@polibatam.ac.id](mailto:adiirawan@polibatam.ac.id)

Hariputra, R. P., Defit, S., & Sumijan. (2022). Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 4, 70–75. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v4i2.127>

Hassanin, M. A. A., & Affiifi. (2018). Bab II Kajian Pustaka Dan Kerangka Pemikiran. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 2017*, 9–29.

Hernaeny, & Ul'fah. (2021). *Pengantar Statitiska 1*.

Ibnu Topan, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Thesis*, 3(1), 95. <http://digilib.unila.ac.id/16188/>

Islam, U., Agung, S., & Manajemen, P. S. (2022). *Pengaruh Flexibility Time Dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Di Mediasi*.

Isvandiari, A., & Idris, B. Al. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 12(1), 17–22. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.7>

Jamaluddin, Y. (2016). Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal*

*Teropong Aspirasi Politik Islam (TAPIS)*, 12(1), 55–68.

- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lakmi, A. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Lutfi, Z. (2023). DOI: <https://doi.org/10.37504/map.v6i2.529>. *Jurnal, M A P Publik, Administrasi*, 6(2).
- Lutvia, S., & Rosita. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cafe Gayeng Ponorogo*.
- Mandailina, V., & Pramita, D. (2022). Uji Hipotesis Menggunakan Software Jasp Sebagai Upaya Peningkatan Kemampuan Teknik Analisa Data Pada Riset Mahasiswa. *Journal of Character Education Society*, 5(2), 512–519. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/JCES><https://doi.org/10.31764/jces.v5i2.6109><https://doi.org/10.31764/jces.v3i1.XXX>
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 73. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1686114&val=18334&title=Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1686114&val=18334&title=Kualitas%20Pelayanan%20Publik%20di%20Kantor%20Kelurahan%20Gebangrejo%20Kecamatan%20Poso%20Kota%20Kabupaten%20Poso)
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Meidatuzzahra, D. (2019). Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat). *Avesina*, 13(1), 19–23.
- Muliani, Kusmanto, H., & Fauzan, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 132–141.
- Mulyapradana, A. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 1(2), 132–138. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/1990/1557>
- Nasution, A. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Desain Produk, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander (Studi Kasus Pt. Nusantara Berlian Motor Medan). *Angewandte Chemie*

*International Edition*, 6(11), 951–952., 4(3), 5–24.

- Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Prambudi, U. K., & Supriyanto. (2020). Pengaruh Layanan Kualitas Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bekasi Utara. *Ekonomi Manajemen*, 6(1), 55–66.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Pratama, R. A., & Wihara, D. S. (2015). *Pengaruh Fasilitas Kantor, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Kecamatan Plemahan Kabupaten Kediri*. 167–175.
- Prawira, I. (2020). SOCIAL FACILITATION THEORY Pengaruh Kompensasi. *Pengaruh Kompensasi, Kepemimpinan Dan Fasilitas Kerja Pegawai, Terhadap Kepuasan Kerja*, 3(1), 28–40.
- Pristiyono, P., & Sahputra, R. (2019). Studi Komparatif Tentang Implementasi Total Quality Management Terhadap Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kepemimpinan Sebagai Variable Moderating. *Jurnal Informatika*, 7(1), 32–43. <https://doi.org/10.36987/informatika.v7i1.752>
- Putri, Y. A., Yeni, A., & Indrawati, N. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penilaian Nasabah Dengan Menggunakan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Solok*. 3(1).
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Nope, M., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*.
- Ratna, R., & Meiliani, E. (2018). Pengaruh Fasilitas Kantor, Kualitas Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Tingkat Kepuasan Pengunjung Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Batanghari. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 9(2), 147. <https://doi.org/10.33087/eksis.v9i2.142>
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2018). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat ( Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire ). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1–8.
- Ridwan, W. A., & Adji, W. Z. (2022). *Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Desa Tegalpanjang Kabupaten Garut*. 10, 1–9.

- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2), 165–178.
- Rokhim, A. (2020). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Bus Po. Rosalia Indah*.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), 27–34. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2083>
- Saputra, H. (2016). No Title. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 3(2), 1–11.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Siregar, P. (2016). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Ktp Elektronik Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan*.
- Solka, P. U. N., Yeni, A., & Nasrah, R. (2023). *Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Solok*. 3(1).
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Suandi, S., Muhlisin, Novandy, Rachma, N. Slamet, A. R., Nurjoko, N., Saleh, S., Khoiri, S., Hidayattullah, B. H., Furqoni, M., Salfian, H., Wida Lestari, Eka Yulyana, L. A., & Hardiyansyah. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Kependudukan Desa Bangun Rejo Berbasis E-Government. *Journal PPS UNISTI*, 3(2), 1–12. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jurnal-penelitian-pgsd/article/view/23921%0Ahttp://dx.doi.org/10.30873/simada.v2i2.1159>
- Supriyanti, E., Mukeri, M., Warso, & Minarsih, M. M. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Sambirejo Kecamatan Gayamsari Semarang). *Journal of Management*, 1(1), 0–10. <http://jurnal.unpad.ac.id/index.php/MS/article/view/259>
- Syahrial, H. (2019). *Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian*.

- Tamara, I.E., N., Mananeke, L., & Kojo, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3523–3532.
- Thomas, yeltsin aprioke, Rorong, arie junus, & Tampongangoy, D. (2017). SIPIL DI KANTOR DINAS PENDIDIKAN MINAHASA TENGGARA. *Administrasi Publik*, 1–10.
- Tuti alawiyah, H. R. (2021). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Mitra Sumber Utama Bekasi Tuti. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1 no 6(3), 412–423.
- Wachjudin, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. *CENDEKIA Jaya*, 3(2), 162–181. <https://doi.org/10.47685/cendekia-jaya.v3i2.199>
- Wahyudi, D., Marantika, A., & Yusup. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kinerja Perangkat Desa Di Kecamatan Kampar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 887–898. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.658>
- Wahyudianto, H. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja*, 07(04), 331–345. <https://doi.org/10.21787/jbp.07.2015.331-345>

