

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DISDUKCAPIL DI KOTABATAM

Arlisa Putri Dewanti¹, Winda Evyanto²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

Email : pb180910394@upbatam.ac.id

Abstract

This study means to decide the impact of the variable model of Administration Quality, Worker Execution on Local area Fulfillment. Analysts utilized this kind of unmistakable examination involving quantitative strategies in which the information acquired were information from polls (surveys). The number of inhabitants in this study is the local area who oversees reports at DISDUK CAPIL Batam city whose number can't be anticipated, so an example is taken utilizing the Nonprobability Testing technique in which the quantity not set in stone by the scientist is 100 respondents. The consequences of information examination utilizing the assistance of the SPSS application rendition 29 found that the cost variable has a t-count esteem more prominent than t-table or $(2.211 > 1.660)$ or H_a is dismissed and H_o is acknowledged which implies the speculation expresses that the Help Quality variable has an impact decidedly and somewhat important to local area fulfillment can be acknowledged. While the Worker Execution Variable gets a t-count esteem more prominent than t-table or $(1.986 > 1.660)$ or H_a is dismissed and H_o is acknowledged, and that implies that the speculation which expresses that the Representative Presentation variable has a positive and to some extent massive impact on Local area Fulfillment is OK. The consequences of the F test on the Factors of Administration Quality and Worker Execution get a f-count esteem more noteworthy than the f-table or $(3.37 > 3.09)$, and that implies that H_a is dismissed and H_o is acknowledged or the speculation expresses that Help Quality Factors and Factors Representative Execution all the while or together altogether affects Local area Fulfillment Factors, OK.

Keywords: Quality of Service; Employee Performance; Community Satisfaction

A. Pendahuluan

Pemerintah Kota Batam merupakan lembaga eksekutif dan harus bekerja lebih profesional dalam menjalankan tanggung jawabnya. Secara administratif, Kota Batam di Kepulauan Riau harus mampu menjalankan tugas pemerintahan secara terbuka dan bertanggung jawab guna mewujudkan visinya tentang

Batam itu sendiri. Sebagai kota beradab yang juga dapat berfungsi sebagai mesin pertumbuhan perekonomian seluruh negeri. Untuk mewujudkan penerapan pemerintah yang baik juga merupakan salah satu misi kota Batam.

Dalam hal ini warga Dinas Kota Batam dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Masyarakat Kota Batam. Pelayanan

diartikan sebagai kegiatan seseorang, kelompok baik, atau organisasi yang memenuhi kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan yang berarti memenuhi kebutuhan masyarakat di segala bidang. Pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penyelenggaraan negara. Pelayanan adalah salah satu keuntungan yang dapat dibuat oleh organisasi dan pemerintah, khususnya memusatkan pelayanan pada bisnis mereka untuk loyalitas konsumen, di mana klien akan setia menggunakan pelayanan organisasi atau pemerintah berulang kali. Kualitas pelayanan dipandang baik dan bagus jika bantuan yang didapat atau dilihat benar adanya.

Pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan pelanggan itu sendiri. Karena bentuk pelayanan yang baik bisa menarik perhatian dari masyarakat luas.

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi konsumen, harus memiliki perhatian kualitas pelayanan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Triguno (Roni, 1999: 76) yang mengatakan bahwa kualitas pada dasarnya

berkaitan dengan pertolongan yang terbaik, khususnya disposisi atau cara pegawai mengenai memberi pelayanan yang baik kepada klien atau daerah setempat.

Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2000: 81) bahwa kualitas pelayanan adalah keadaan bergerak cepat yang terkait dengan pelayanan, dan berhubungan dengan produk jasa dan kondisi yang memenuhi atau melampaui pelanggan. Sementara itu, menurut Hary (Tjiptono, 2000: 90) kualitas pelayanan adalah suatu siklus atau gerakan yang dilakukan oleh suatu

organisasi yang dapat dirasakan secara langsung kemudian, yang pada akhirnya memenuhi asumsi pelanggan.

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002: 84) "Sifat administrasi adalah gagasan tentang bantuan yang diberikan kepada klien, baik klien ke dalam maupun ke luar dengan mempertimbangkan sistem bantuan standar.

Pemerintah sebagai badan pengatur memiliki kemampuan untuk menawarkan jenis pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat sebagai bagian yang memberi komando kepada otoritas publik memiliki opsi untuk mendapatkan pelayanan. Akibatnya, pada otoritasnya pegawai dari suatu organisasi adalah pelaku utama yang tidak dapat digantikan oleh orang lain, dengan asumsi sebuah kantor memiliki pegawai yang solid dalam memenuhi dan mengatur, menjaga dan memanfaatkan barang dan fasilitas, maka sebuah organisasi akan mendapatkan keuntungan.

Pegawai sebuah kantor pada dasarnya adalah faktor utama dari sebuah organisasi yang tidak dapat digantikan oleh berbagai aset lainnya, karena betapapun hebatnya sebuah organisasi, lengkapnya fasilitas dan sarana yang sudah jadi tidak akan berguna tanpa adanya pegawai yang mengontrol, gunakan dan ikuti perkembangannya. Hasil organisasi dalam mencapai tujuannya adalah salah satu cerminan dari organisasi yang kuat. Pegawai pemerintah sebagai otoritas pemerintah dan sebagai pejabat daerah seharusnya terus-menerus siap untuk melakukan kewajibannya dengan benar dan siap bekerja dengan baik untuk masyarakat juga.

Sebuah pencapaian yang bisa dilakukan oleh seorang pegawai di sebuah instansi adalah pentingnya sebuah kinerja. Kinerja pegawai hanya dicantumkan sesuai dengan uraian pegawai yang sebelumnya telah menyelesaikan kewajiban yang terkait dengan bidang usahanya, seperti memberikan layanan publik atau publik yang berkualitas. Dalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintah, delegasi yang besar akan mendapatkan reward berupa hasil presentasi, dan jika penampilan aparturnya buruk maka akan mendapatkan reward berupa pembinaan (Hayat, 2017: 63).

Kinerja pegawai menurut Prayoga dan Ismiyati (2018:1149) adalah kemampuan hanya dimiliki seorang pegawai dalam menjalankan atau menyelesaikan pekerjaan dan sesuatu yang dilakukan dalam keadaan selaras dengan menggunakan kemampuan tertentu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, tentunya harus di dukung tinggi dengan pegawai yang kompetitif.

Konsekuensinya, pemenuhan kependudukan merupakan sesuatu yang mengusulkan sifat pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi. Eksekusi pegawai dalam suatu organisasi pelayanan dapat mengusulkan kepuasan penduduk.

Oleh karena itu, jika seorang pegawai memberikan pelayanan yang baik, masyarakat akan merasa puas; namun demikian, jika kualitas layanan buruk, mereka yang membutuhkan layanan akan merasa tidak puas. Evaluasi perbedaan antara layanan yang diterima dan yang diantisipasi dapat digunakan untuk mengkomunikasikan kualitas layanan (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 1995:240).

Mengingat keadaan ini, sangat mungkin bahwa semangat kerja karyawan dapat berdampak pada kepuasan masyarakat sedangkan kualitas layanan dapat berdampak pada kepuasan karyawan.

Jika dibandingkan secara tepat dengan kinerja karyawan berikutnya, tingkat kepuasan masyarakat ditentukan. Tingkat loyalitas konsumen sangat bergantung pada sifat suatu hal atau organisasi (Suprpto, 2011). Memperkirakan loyalitas Pelanggan memainkan peran kunci dalam memberikan layanan yang lebih baik, lebih bermanfaat, dan sangat menarik. Saat itu, jika klien tidak puas dengan layanan yang diberikan, pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Untuk situasi ini secara terang-terangan menguntungkan, sehingga sangat mungkin ambil kesimpulan bahwa loyalitas konsumen merupakan konsekuensi dari alasan klien bahwa keinginannya telah terpuaskan.

Dengan tujuan agar loyalitas konsumen dapat segera tercapai jika suatu barang atau administrasi memenuhi asumsi pelanggan. Biasanya konsumen akan senang dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, hampir setiap organisasi saat ini memahami pentingnya pelanggan bagi organisasi dan berusaha untuk memiliki pilihan untuk memberikan pemenuhan kepada kepuasan masyarakat.

Kepuasan pelanggan merupakan keinginan dan harapan klien berdasarkan apa yang umumnya diantisipasi oleh klien. Bantuan tersebut akan lebih baik apabila bantuan tersebut dapat memenuhi kebutuhan

dan kebutuhan pelanggan (Nahdya Pingkan Ettah, 2019). Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Nahdya Pingkan Ettah, 2019) pelanggan akan melanjutkan untuk membeli dan menggunakan layanan jika pengalaman yang diperoleh pelanggan dari pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan dan sarankan kepada orang lain untuk membeli serta sebaliknya jika pelanggan tidak senang dengan pelayanan tersebut. diberikan maka pelanggan akan fokus pada pesaing yang berbeda dan akan memberikan ulasan buruk tentang apa yang mereka beli atau gunakan.

Kepuasan masyarakat dapat didefinisikan sebagai tingkat di mana seseorang puas atau tidak puas dengan hasilnya. dari langkah-langkah biasa yang dilakukan oleh pegawai pemerintah (Aswad, Paham, dan Wangdra, 2018: 79). Baik beruntung atau tidak beruntung yang diperoleh individu bergantung pada sifat pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang paling ekstrim, meyakinkan dan efektif, perkiraan pemenuhan kebutuhan masyarakat merupakan hal penting yang harus diselesaikan. Dengan asumsi masyarakat menggerutu tentang pelayanan yang diberikan oleh pegawai di sebuah instansi, dapat dipastikan bahwa administrasi organisasi tersebut tidak berhasil dan tidak produktif.

Alasan untuk memperkirakan pemenuhan wilayah lokal adalah untuk mencari tahu apa yang menyebabkan individu kecewa sampai lima pelanggan puas dengan layanan yang diterima dari kepuasan masyarakat, dan masalah segera teratasi. kepuasan lingkungan dicapai ketika pemerintah

memenuhi atau melampaui asumsi mereka. Tujuan utama di balik pelayanan adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat, agar tercipta penilaian yang layak dari daerah terhadap organisasi otoritas publik.

Kepuasan masyarakat mengacu pada waktu tertentu hanya untuk suatu pelayanan yang diberikan atau dari awal sampai batas terjauh dari suatu pelayanan yang diberikan, kepuasan masyarakat secara langsung harus terlihat dari seberapa besar masyarakat menyukai atau menolak layanan yang mereka dapatkan. Secara umum kepuasan layanan ditunjukkan dengan apakah masyarakat senang dengan pelayanan umum yang ditawarkan oleh organisasi lembaga pemerintahan.

B. Kajian Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kunci sukses menurut Kusumawati et al. (2018). Kemampuan suatu organisasi untuk melayani masyarakat secara benar dan konsisten menentukan baik tidaknya kualitas suatu pelayanan yang diberikan di dalamnya. Adanya pengaduan masyarakat di suatu lembaga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. Setiap orang menginginkan layanan yang efektif dan efisien.

Untuk memenuhi harapan masyarakat, harus ada kontrol atas tingkat keunggulan yang harus diharapkan dari masyarakat. Pemikiran mereka yang menerima layanan dapat mengungkapkan kualitas layanan. Menurut (Hamid et al., 2016), masyarakat sendiri dapat menentukan kualitas layanan karena mereka menggunakan dan merasakan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tersebut.

2.2 Kinerja Pegawai

Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kinerja karyawannya. Prestasi kerja mengacu pada perbandingan hasil kerja. Ini benar-benar memenuhi standar kerja. Setiap organisasi senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan organisasi. Berbagai cara dengan organisasi untuk memastikan kinerja karyawan terus meningkat, antara lain: Kepuasan kerja dapat dicapai melalui budaya dan gaya organisasi. Kepemimpinan memenuhi harapan karyawan dan masyarakat. Menurut Lijan Poltak Sinambela dalam Prayoga & Ismiyati, hal seperti itu dapat diartikan sebagai kinerja pegawai yang mampu melaksanakan prestasi tugas tertentu (2018: 1149).

2.3 Kepuasan Masyarakat

Menurut Darmawan (2019) kepuasan masyarakat adalah rasa puas atau kekecewaan setelah manajemen atau pembelian di perusahaan institusi atau perusahaan. Apakah masyarakat di lembaga tersebut puas? pemerintah tentu saja dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. jika di sesuatu kualitas agensi layanan auto baik atau cukup kepuasan dan kenyamanan saat berkunjung agen. Sebagai perusahaan atau lembaga yang ingin maju dan ingin dikenal baik dimata masyarakat, tentunya diperlukan untuk mencapai apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan masyarakat. Instansi atau perusahaan yang kompeten buat komunitas atau klien senang, lalu agensi atau perusahaan harapan dan keinginan pelanggan atau masyarakat telah terpenuhi.

C. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan desain penelitian sebagai strategi. Rancangan Sebelum memulai proyek penelitian, perlu dilakukan persiapan. Rancangan penelitian diletakkan bagian pertama dari bab metode penelitian bertekad untuk memberikan sedikit demi sedikit pedoman/arahan kepada para ahli tentang apa yang harus dilakukan, kapan melakukannya, dan bagaimana mencapainya. Dalam kaitan ini, penjelasan singkat tentang metode penelitian biasanya diberikan dalam penjelasan desain penelitian (Sanusi, 2017: 13).

Kemungkinan adanya hubungan sebab akibat antara karakteristik kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dikaji dalam penelitian ini dengan menggunakan penelitian kuantitatif dan pendekatan penelitian kualitas (Sanusi, 2017:14).

D. Hasil Penelitian

a. Analisis Data

1. Uji Reliabilitas Data

<i>alpha cronbach's</i>	< 0,5	Reabilitas buruk	< 0,5
<i>alpha cronbach's</i>	0,5 - 0,69	Reabilitas diterima	0,5 - 0,69
<i>alpha cronbach's</i>	0,7	Reabilitas baik	0,7

Tabel 4.11 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X.1)	0,947	Reliabel
Kinerja Pegawai (X.2)	0,960	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,979	Reliabel

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa akan semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini—variabel kualitas layanan (X.1), variabel kinerja karyawan (X.2), dan variabel keputusan masyarakat (Y)—masuk ke dalam kategori ketergantungan dan sangat dihargai karena nilai reliabilitas lebih dari 0,6 dan 0,8.

2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	100	
Normal Parameter sa	Mean	0
	Std. Deviation	5.76336490
Most Extreme Differences	Absolute	0.199
	Positive	0.077
	Negative	-0.199
Kolmogorov-Smirnov Z	0.199	
Asymp. Sig. (2-tailed)	0.001	

Persyaratan uji normalitas menyatakan bahwa data dianggap normal jika nilai sig lebih besar dari 0,05 dan abnormal jika nilai sig lebih kecil dari 0,05. Jika nilai sig pada tabel 4.12 lebih besar dari 0,05 atau 0,771 maka data dianggap tidak normal.

4. Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,095	2.952		0.371	0.711		
	Kualitas Pelayanan	0.412	0.091	0.320	4.519	0.000	0.235	4.252
	Kinerja Pegawai	1.109	0.121	0.649	9.171	0.000	0.235	4.252

Berdasarkan tabel 4.13 terlihat bahwa nilai VIF 4,252 lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance 0,235 lebih besar dari 0,1 yang berarti data yang akan dianalisis tidak menunjukkan multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.447	1.987		4,755	0.000
	Kualitas Pelayanan	-176	0.062	-5661	-2.844	0.005
	Kinerja Pegawai	128	0.082	0.3107	1.557	0.123
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Berdasarkan tabel 4.14 terlihat bahwa nilai Sig dari ke 3 model variabel penelitian yaitu masing-masing itu Variabel Kualitas Pelayanan (X.1), Variabel Kinerja Pegawai (X.2), dan Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) lebih besar dari itu nilai sig 0,05 yang berarti data tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas dengan signifikan 0.123.

6. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,209	2,933		-,412	,681
	X1	,426	,091	,331	4,672	,000
	X2	1,092	,121	,639	9,025	,000

a. Dependent Variable: Y

Nilai 1,209 pada Tabel 4.15 dalam keadaan variable kepuasan masyarakat belum dipengaruhi oleh variabel lainnya kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2). Jika variabel independen tidak maka variabel kepuasan masyarakat (Y) tidak mengalami perubahan. Nilai untuk koefisien regresinya untuk variable yaitu Kualitas Pelayanan (X.1) yakni sebesar 0,426, variable Kinerja Pegawai (X.2) yakni sebesar 1.092.

Nilai konstanta sebesar -1.209 memiliki arti bahwa apabila Kualitas Pelayanan (X.1) dan variable Kinerja Pegawai (X.2) bernilai 0 maka, Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar - 1.209. Koefisien regresi untuk variable X1 (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,426 mengatakan bahwa setiap penurunan 1% dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dari Variabel Kualitas Pelayanan, maka akan menyebabkan penurunan Kualitas pelayanan sebesar 0,426.

Koefisien regresi untuk variable X2 (Kinerja Pegawai) sebesar 1.092. mengatakan bahwa setiap kenaikan 1% dan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat dari Kinerja Pegawai maka akan menyebabkan kenaikan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,084

Pembahasan

Berikut ini adalah interpretasi dan pembahasan dari total temuan perhitungan yang akan memberikan informasi factual :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Tentunya sebelum menggunakan layanan publik seperti DISDUK CAPIL, klien akan memilih untuk menjadi konsumen yang cerdas dengan menilai Kualitas Layanan suatu layanan berdasarkan fungsi dan tujuan. Hal ini dibuktikan dengan pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan uji-T pada SPSS yang diketahui bahwa tingkat signifikansi itu sangat Variabel Kualitas Pelayanan lebih besar dari 0,05 atau 19,344

> 1,984, hal ini menunjukkan bahwa akan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat sampai batas tertentu. .

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja karyawan merupakan cerminan dari seberapa baik kinerja mereka dalam pekerjaannya, yang diukur dengan membandingkan kinerja aktual mereka dengan standar yang ditetapkan organisasi. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji T

yang menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai memiliki tingkat signifikansi sebesar 1,984 atau 24,722 > 1,984 lebih besar dari sangat 0,05 yang menunjukkan bahwa itu variabel kinerja pegawai berpengaruh signifikan sangat secara parsial terhadap variabel kepuasan masyarakat mendukung hal tersebut. **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Masyarakat** pada Kantor DISDUK

Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kinerja staf yang efektif dan layanan berkualitas tinggi akan bermanfaat bagi masyarakat. Mereka yang jika diberikan pelayanan yang baik merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh DISDUK CAPIL. Sebaliknya, jika konsumen tidak puas dengan layanan tersebut, mereka tidak akan menggunakan layanan DISDUK CAPIL lagi. Uji F digunakan untuk menguji hipotesis, dan diketahui bahwa Variabel Kualitas Pelayanan itu dan Variabel Kinerja Pegawai memiliki pengaruh sangat secara simultan atau bersamaan terhadap Kepuasan Masyarakat, dimana nilai Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kinerja Pegawai memiliki tingkat itu sangat signifikan. sebesar 0,984 atau lebih besar dari nilai signifikan 0,05.

E. Kesimpulan

Berdasarkan jawaban atas rumusan masalah tersebut dapat disimpulkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan membawa objek ke kantor DISDUK CAPIL kota Batam.:

1. Kualitas Pelayanan sangat

berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor DISDUK CAPIL di Kota Batam.

2. Kinerja Pegawai sangat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat pada Kantor DISDUK CAPIL di Kota Batam.

3. Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan

F. Saran

Sebagai saran dari hasil penelitian pada Kantor DISDUK CAPIL kota Batam dan untuk rekan-rekan sekalian dan pembaca akademis, dapat sangat di rincikan sebagai berikut :

1. Hasil temuan penelitian ini dapatsangat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan juga referensi untuk penelitian selanjutnya, serta bahan pertimbangan akan untuk Penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel kualitas pelayanan, Kinerja pegawai danKepuasan masyarakat.
2. Lebih di tingkatkan lagi tempat pelayanan terhadap ke masyarakat pada kantor DISDUK CAPIL di kota Batam.
3. Untuk kinerja pegawai diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakatmerasa dihargai.

G. Daftar Pustaka

Wibowo, (2009). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT

Azizah, R. R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelayanan Cek In*

Counter Stasiun Kereta Api Surabaya Gubeng Jawa Timur).

Bambang Kusriyanto. (1986).

Meningkatkan

Produktivitas

Karyawan. Jakarta:

Binaman

Pressindo.

Darmawan. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Anggota Kepolisian Untuk Menabung Di Bank Syariah. *Sahid Banking Journal*, 1(01), 165-184. <https://doi.org/10.56406/sahidbankingjournal.v1i01.26>

EigisYani Pramularso. (2017).

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Cipta Hotel Pancoran Jakarta Selatan. *Widya Cipta garden*, 1, 171-177. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/view/2220>

Ettah, N. P., & Pondaag, J. J. (2019). Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Pembelian Mobil Pada PT Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Emba*, 7(3),3069-3078.

Farida Jaspar. (2011). *Manajemen Teori*. Bogor: Ghalia.

Goleman, D. (2002). *Emotional Intelligence: Mengapa EI Lebih Penting Daripada IQ*. PT Gramedi(jakarta), 185-211.

Hamid, A., Suwandi, R., & Rahman, M. A. (2016). Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Alokasi Dana Desa (ADD)

Terhadap Tingkat Kepercayaan Dirianak Berkebutuhan Khususdi Slb Kab. Sinjai. *laimsinjai*, 81.

Khotler, P. (2000).
Marketing

management. In *Prentice Hall Intl, Inc*

New

ersey.

<https://doi.org/10.1017/cbo9780511810558.009>

- Kusumawati, A. A., Suprpto, D., & Haeruddin, H. (2018). PENGARUH EKOENZIM TERHADAP KUALITAS AIR DALAM PEMBESARAN IKAN LELE (*Clarias gariepinus*). *Management of Aquatic Resources Journal (MAQUARES)*, 7(4), 307-314.
<https://doi.org/10.14710/marj.v7i4.22564>
- Lisa, H., & Nanik, S. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 744-757.
- Maman, A. (2017). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia: Manajemen Kinerja. In *Manajeme*
Dalam Pencapaian Good Governance Sumber Daya Manusia dan (Studi Empiris di Kecamatan Bontomarannu Kabupaten Gowa). *Jurnal Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 3(2), 25-.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan* (Issue Ratminto). Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Jusmiati. (2020). Pengaruh Bullying Perilaku Organisasional (Issue 1). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marlina, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Kantor Camat Sei Beduk Batam). *Upb Repo*, 1-44.
<http://repository.upbatam.ac.id/449/>
- Moenir. (1997). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. In *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
<https://books.google.co.id/books?isbn=9795260448>
- Nurmayati, S., Pujiastuti, N., & Ghufron, G. (2021). Peranan Dinas Sosial Kota Samarinda Dalam Pembinaan Anak Jalanan. *PREDIKSI : Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 20(3), 253.
<https://doi.org/10.31293/pd.v2i3.6124>
- Parasuraman A, VA Zeithaml, & LL Berry. (1995). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pasolong, H. (2011). Teori Administrasi Publik. In *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
<https://kitamenulis.id/2020/10/05/teori-administrasi-publik/>
- Prayoga, P., & Ismiyati, I. (2018). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Gunung Pati. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1149-1151.
- Priansa, D. J. (2017). Komunikasi Pemasaran Terpadu: Pada Era Media Sosial. In CV.

- Pustaka Setia.*
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/home/catalog/id/141653/slug/komunikasi-pemasaran-terpadu-pada-era-media-sosial.html>
<https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/141653/komunikasi-pemasaran-terpadu-pada-era-media-sosial.html>
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & T. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2118-2122.
- Sanusi. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazali, R., Muksin, A., Setiabudi, D., Bima, D., & Syaifudin. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*.
- Siswadi. (2016). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja*.
- Sondang Siagian. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi
- Syastra, M. T., & Wangdra, Y. (2018). Analisis Online Impulse Buying dengan menggunakan Framework SOR. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 8(2), 133. <https://doi.org/10.21456/vol8iss2pp133-140>
- Syofian Siregar. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar. Interpratama Mandiri.
- Tatik Suryani. (2013). Perilaku konsumen di era internet. In
- Aksara.
<https://antaranewsi.com/media/publikations/54881-ID-strategi-manajemen-perubahan-dalam-menin.pdf>
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suprpto, T. (2011). *Pengantar Ilmu Komunikasi Dan Peran Manajemen Dalam Komunikasi*. In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* (Vol. 13, Issue 1). Jakarta: PT. Buku Seru.
<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/5317>
- Supriyono, W. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suyitno. (2018). Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang). *Journal of Applied Business Administration* 2(1), 129-143. Perilaku Konsumen di Era Internet: Implikasinya pada Strategi Pemasaran: Vol. Edisi pert. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. In Andi Yogyakarta. Yogyakarta : Andy.
- Wether, W. B. (1996). *Human Resources And Personal*.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja*. In *Journal of Chemical*

Information and Modeling (Vol. 53, Issue 9). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Yanuar, M. M., Qomariah, N., & Santoso, B. (2017). Dampak kualitas

produk, harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Optik Marlin cabang Jember. Jurnal Manajemen