

# Pengaruh Kualitas Layanan, Konflik Peran, dan Motivasi terhadap Kepuasan Masyarakat

## *(The Influence of Service Quality, Role Conflict, and Motivation on Public Satisfaction)*

Renil Septiano<sup>1\*</sup>, Verafirma Verafirma<sup>2</sup>, Lusiana Lusiana<sup>3</sup>, Marwan Marwan<sup>4</sup>, Indra Firmansyah<sup>5</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi KBP, Padang, Indonesia<sup>1,2</sup>

Universitas Putra Indonesia YPTK, Padang, Indonesia<sup>3</sup>

Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia<sup>4</sup>

Universitas Logistik Bisnis Internasional, Bandung, Indonesia<sup>5</sup>

[renil.lecturer@gmail.com](mailto:renil.lecturer@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [verafirma1992@gmail.com](mailto:verafirma1992@gmail.com)<sup>2</sup>, [lusiana@upiypk.ac.id](mailto:lusiana@upiypk.ac.id)<sup>3</sup>,

[marwan@fe.unp.ac.id](mailto:marwan@fe.unp.ac.id)<sup>4</sup>, [indrafirmansyah@ulbi.ac.id](mailto:indrafirmansyah@ulbi.ac.id)<sup>5</sup>



### Riwayat Artikel:

Diterima pada 19 Februari 2025

Revisi 1 pada 21 Februari 2025

Revisi 2 pada 26 Februari 2025

Revisi 3 pada 6 Maret 2025

Disetujui pada 17 Maret 2025

### Abstract

**Purpose:** This study delves into the impact of public service excellence, the challenges of conflicting roles, and the drive for public service on community contentment in Pondok Tinggi, Sungai Penuh, highlighting both the direct and intermediary influences of these elements.

**Methodology:** Employing a quantitative research methodology, this study gathered data from 144 respondents through surveys conducted between August and September 2024. The survey included various constructs related to public service, role conflict, and motivation, which were analyzed using statistical techniques provided by IBM SPSS software.

**Results:** The findings revealed that the quality of public service significantly enhances community satisfaction, whereas role conflict negatively affects it. Moreover, public service motivation plays a crucial role in improving community satisfaction, suggesting a complex interplay between these variables.

**Conclusions:** This study conclusively demonstrates that the quality of public service significantly enhances community satisfaction, whereas role conflict detracts from it. Furthermore, public service motivation significantly boosts this satisfaction, underscoring the critical interplay between these factors. By holistically examining these dynamics, this study provides valuable insights for local government policies aimed at improving public service delivery and community well-being in Pondok Tinggi, Sungai Penuh.

**Limitations:** The main limitation of this study is its focus on a single locality, which may not fully represent other regions with different administrative dynamics.

**Contribution:** This study enriches the body of knowledge surrounding public administration by illuminating the essential elements that influence community satisfaction and presenting tangible evidence derived from a local governmental setting in Indonesia.

**Keywords:** *Citizen Satisfaction, Public Service Motivation, Role Conflict, Service Quality.*

**How to cite:** Septiano, R., Verafirma, V., Lusiana, L., Marwan, m., Firmansyah, I. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan, Konflik Peran,

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan komponen kritical dalam pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik. Di Indonesia, kualitas pelayanan publik diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menekankan pentingnya layanan yang cepat, efisien, dan transparan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Lisnawati et al., 2023). Kepercayaan masyarakat terhadap efisiensi dan keadilan pemerintah merupakan indikator vital efektivitas tata kelola. Ketika masyarakat percaya bahwa tindakan pemerintah dilakukan dengan adil dan efisien, mereka cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam pembangunan (Verzosa & Fiutak, 2019). Keterlibatan masyarakat sangat penting untuk menjamin bahwa kebijakan pemerintah selaras dengan persyaratan dan antisipasi masyarakat (Siregar, 2023).

Pelayanan publik yang efisien dan transparan mendukung keterlibatan masyarakat dengan menyediakan saluran komunikasi yang jelas dan terbuka antara masyarakat dan pemerintah. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan tetapi juga menumbuhkan kewajiban kolaboratif ada antara entitas pemerintah dan lembaga masyarakat di bidang pembangunan (Siregar, 2023). Di Kantor Camat Pondok Tinggi, Kota Sungai Penuh, kualitas pelayanan publik menghadapi tantangan yang signifikan. Berdasarkan survei yang dilakukan pada tahun 2023, hanya 42% masyarakat yang mendapatkan rasa puas dengan layanan yang diberikan, menunjukkan permasalahan dalam efisiensi dan kompetensi layanan (Rangkuti & Kurniawan, 2022).

Survey kepuasan masyarakat menunjukkan ketidakpuasan pada aspek prosedur, waktu layanan, dan penanganan pengaduan, yang secara langsung berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan potensial untuk mengganggu stabilitas sosial dan ekonomi wilayah tersebut (Xie et al., 2022). Masalah dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pondok Tinggi relevan dengan teori birokrasi Weber, yang menekankan pentingnya efisiensi dan prosedur standar dalam administrasi publik. Namun, birokrasi yang kaku dapat menghambat fleksibilitas dan responsivitas, sehingga perlu pendekatan yang lebih adaptif dalam praktik pelayanan publik (Muhamad Ekhsan & Septian, 2021).

Studi di Kecamatan Cobleng dan Sekaran, misalnya, menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan memberikan efek langsung pada kepuasan masyarakat mengenai administrasi catatan publik (Herliani Putri Ratnaningsih et al., 2023). Penelitian juga menunjukkan bahwa konflik peran yang tidak dikelola dengan baik dapat mengurangi efektivitas kerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak negatif pada kepuasan masyarakat (Muhamad Ekhsan & Septian, 2021). Motivasi seperti teori Herzberg menyatakan bahwa faktor-faktor motivator, seperti penghargaan dan pengakuan, dapat meningkatkan kinerja pegawai (Muhamad Ekhsan & Septian, 2021). Meskipun banyak penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Kotler, 2019) (Septiano et al., 2020), serta pengaruh konflik peran terhadap kinerja pegawai dalam sektor publik (Dwicahyani & Adnyani, 2020; Nilawati & Heliyani, 2022), masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu diatasi.

Sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada sektor swasta atau organisasi publik di kota besar, sementara penelitian mengenai pelayanan publik di tingkat kecamatan di Indonesia masih terbatas, padahal birokrasi di tingkat kecamatan memiliki tantangan unik seperti keterbatasan sumber daya, tingkat partisipasi masyarakat yang berbeda, serta kebijakan lokal yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung hanya mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Lempao et al., 2023; Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudartono, 2022) atau konflik peran terhadap kepuasan pegawai (Kismono, 2023), tanpa mengintegrasikan ketiga variabel utama—kualitas pelayanan, konflik peran, dan motivasi pelayanan publik—dalam satu model analisis yang holistik.

Sementara itu, motivasi pelayanan publik telah dikaji dalam berbagai konteks organisasi (Indrawati & Heliyani, 2023; Rosmajudi, 2023), tetapi belum banyak penelitian yang membahas bagaimana motivasi pegawai dalam layanan publik di tingkat kecamatan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Akibatnya,

penelitian ini berusaha untuk menjembatani kesenjangan yang ada dengan memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang faktor-faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan individu dalam ranah layanan publik di Indonesia, sementara secara bersamaan memberikan rekomendasi yang ditargetkan bagi pembuat kebijakan lokal.

## **2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis**

Penelitian ini mengintegrasikan teori kepuasan masyarakat dengan pengaruh kualitas pelayanan publik, konflik peran, dan motivasi pelayanan publik dalam membentuk kepuasan masyarakat. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang tinggi sering kali berkorelasi dengan tingkat kepuasan masyarakat yang lebih besar (Kotler, Philip and Keller, 2014; Swastha, 2022). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik dianggap sebagai salah satu faktor kunci yang menentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Firmansyah, 2020) (Yeni & Wahap, 2024).

Konflik peran, yang dijelaskan dalam teori Max Weber tentang birokrasi, juga diperhitungkan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Weber (Sipayung et al., 2022) mendefinisikan birokrasi sebagai sistem yang terstruktur dengan tingkat hirarki yang jelas, yang dapat menjadi sumber konflik peran di dalam organisasi pelayanan publik. Motivasi pelayanan publik juga merupakan faktor penting dalam penelitian ini. Menurut teori yang ada, motivasi untuk melayani publik dapat meningkatkan efektivitas layanan dan secara langsung berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Abdullahi et al., 2024).

### **2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Konsep kepuasan berfungsi sebagai elemen dasar yang mendasari jaminan individu dalam kualitas terpuji. Masyarakat yang puas tidaklah cukup; kepuasan harus menghasilkan kepercayaan. Organisasi harus mempertahankan kualitas layanan karena itu dapat membentuk kepuasan pelanggan (Sun et al., 2024). Berdasar pada penelitian yang dilakukan oleh (Lempao et al., 2023) (Nirmala, 2022) (Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, 2022) (Falah, S., Subadi, W., & Noor, 2020) menghasilkan kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

**H1** : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

### **2.2 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Konflik peran terjadi ketika individu menghadapi tuntutan yang bertentangan dari berbagai peran yang mereka jalani, seperti peran sebagai pegawai, anggota keluarga, atau masyarakat. Ketidajelasan dalam peran ini dapat menyebabkan stres dan ketidakpuasan. Konflik peran memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan publik, terutama dalam konteks pekerjaan dan organisasi. Beberapa penelitian yang relevan menunjukkan bagaimana konflik peran dapat memengaruhi kepuasan kerja dan, secara lebih luas, kepuasan publik. Karena itu, Konflik Peran sangat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat sebagai pihak yang merasakan hasil kinerja.

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh (Dwicahyani & Adnyani, 2020) (Kismono, 2023) (Nilawati & Heliyani, 2022) mengungkapkan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan negatif terhadap kinerja, yang artinya konflik peran berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan masyarakat.

**H2** : Konflik Peran Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

### **2.3 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat secara signifikan berkorelasi positif dengan motivasi pelayanan publik (Barinta et al., 2024)(Baharudin Ma et al., 2023). Individu yang menunjukkan motivasi tinggi untuk keterlibatan dalam pelayanan publik cenderung menunjukkan kinerja yang unggul dalam pekerjaan sektor publik (Gunawan et al., 2024). Pekerjaan sektor publik, dicirikan oleh atribut-atribut seperti signifikansi tugas tinggi dan memberi pelayanan publik. Pengaruh signifikan dan positif motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat telah disimpulkan oleh (Indrawati & Heliyani, 2023) (Stira & Ali, 2022) (Rosmajudi, 2023).

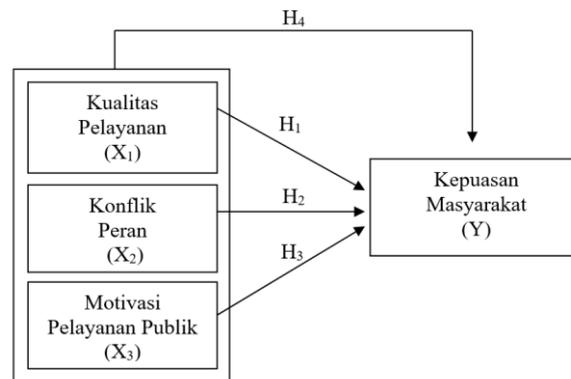
**H3** : Motivasi Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat

## 2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konflik Peran dan Motivasi Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Tes F berfungsi untuk menilai signifikansi keseluruhan dari model regresi yang digunakan, mempertimbangkan semua variabel independen secara kolektif, dalam menjelaskan variasi yang diamati dalam variabel dependen. Jika Uji F signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut layak digunakan untuk memprediksi variabel dependen (Sugiyono, 2019).

**Hipotesis Nol (H<sub>0</sub>):** Tidak ada efek simultan yang menonjol di antara semua variabel independen pada variabel dependen. Dengan kata lain, semua variabel independen secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel dependen.

**Hipotesis Alternatif (H<sub>a</sub>):** Ada pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) antara semua variabel independen terhadap variabel dependen. Ini berarti bahwa setidaknya satu variabel independen atau kombinasi dari beberapa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

## 3. Metodologi penelitian

Penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang mengutamakan data numerik, yang diperoleh melalui survei pada bulan Agustus-September 2024 di Kantor Camat Pondok Tinggi, Kota Sungai Penuh. pemilihan periode ini juga mempertimbangkan ketersediaan dan kesiapan responden, serta relevansi dengan kebijakan pelayanan publik terbaru yang diterapkan pemerintah daerah. Dengan demikian, data yang dikumpulkan lebih valid, relevan, dan mencerminkan kondisi pelayanan publik terkini. Kantor Camat Pondok Tinggi, Kota Sungai Penuh, dipilih sebagai objek penelitian karena mencerminkan tantangan nyata dalam pelayanan publik, dengan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah (42%) serta kendala pada prosedur layanan, waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan dalam efisiensi, kompetensi, serta responsivitas layanan yang diberikan.

Sebagai unit pemerintahan tingkat kecamatan, Kantor Camat memiliki peran penting dalam menyediakan layanan administratif dan kependudukan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Namun, berbagai faktor seperti konflik peran pegawai dan motivasi pelayanan publik yang belum optimal turut berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan masyarakat. Pemilihan objek ini juga didasarkan pada signifikansi akademik dan kebijakan. Secara akademik, penelitian ini memberikan wawasan empiris tentang bagaimana faktor kualitas layanan, konflik peran, dan motivasi pelayanan publik memengaruhi kepuasan masyarakat. Dari perspektif perumusan kebijakan, temuan penelitian ini dapat memberikan dasar dasar untuk menasihati entitas pemerintah daerah tentang peningkatan kualitas layanan publik, yang dicapai melalui peningkatan sistemik, peningkatan kompetensi karyawan, dan peningkatan metodologi manajemen organisasi.

Selain itu, pemilihan Kantor Camat Pondok Tinggi mempertimbangkan aksesibilitas data dan representasi populasi, di mana jumlah masyarakat yang menerima layanan cukup besar dan memungkinkan pengambilan sampel yang representatif. Dengan demikian, hasil penelitian ini memiliki relevansi lebih luas, tidak hanya bagi wilayah penelitian tetapi juga bagi instansi pelayanan publik di daerah lain yang menghadapi tantangan serupa.

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan layanan di lokasi tersebut, dengan populasi tak terbatas karena tidak terdapat daftar lengkap masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Sampel sejumlah 144 responden ditentukan menggunakan rumus Malhotra yang mengacu pada empat kali jumlah item pertanyaan (Sarker & AL-Muaalemi, 2022). Akuisisi data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur, yang mencakup variabel yang berkaitan dengan kualitas layanan, konflik peran, motivasi layanan publik, dan kepuasan masyarakat, sedangkan data sekunder diperoleh dari penyelidikan ilmiah di bidang perpustakaan. Teknik pengumpulan data dan analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS, menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan regresi linear berganda untuk menguji hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2021).

### 3.1 Teknik Pengujian Data

Untuk mengevaluasi hipotesis yang diajukan dalam penyelidikan ini, metodologi yang digunakan untuk analisis data menggabungkan teknik statistik deskriptif di samping analisis regresi linier berganda. Peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengumpulkan data tentang variabel seperti kepuasan masyarakat, konflik peran, motivasi untuk pelayanan publik, dan kualitas pelayanan. Setelah pengumpulan data, penilaian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian menunjukkan ketepatan dan konsistensi. Evaluasi asumsi klasik, yang mencakup tes untuk normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas, dilakukan untuk memastikan bahwa kumpulan data memenuhi kriteria yang diperlukan untuk metodologi statistik yang akan digunakan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS, yang memungkinkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hubungan antar variabel secara efektif (Sugiyono, 2021).

## 4. Hasil dan pembahasan

Sampel yang digunakan untuk penelitian ini terdiri dari total 144 individu. Nilai kritis koefisien korelasi ditentukan menjadi 0,163 pada tingkat signifikansi 5%. Variabel dianggap valid secara statistik ketika nilai yang dihitung melebihi  $r_{table}$ , sedangkan variabel dianggap tidak valid ketika nilai yang dihitung kurang dari  $r_{table}$ . Selanjutnya, variabel diklasifikasikan sebagai valid jika nilai signifikansinya ( $\text{sig}$ ) kurang dari 0,05, dan sebaliknya, diklasifikasikan sebagai tidak valid jika nilai  $\text{sig}$  melebihi 0,05. Menurut hasil penilaian kuesioner, yang mencakup 36 pernyataan, variabel kualitas pelayanan, konflik peran, motivasi pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat. Nilai korelasi pearson ( $r_{hitung}$ ) lebih besar daripada  $r_{table}$  0,163. Ini menunjukkan bahwa semua detail kuesioner valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Keterangan
X11	0,667	0,163	Valid
X12	0,792	0,163	Valid
X13	0,774	0,163	Valid
X14	0,815	0,163	Valid
X15	0,764	0,163	Valid
X16	0,819	0,163	Valid
X17	0,769	0,163	Valid
X18	0,751	0,163	Valid

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Konflik Peran

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{table}$	Keterangan
X21	0,593	0,163	Valid
X22	0,737	0,163	Valid
X23	0,774	0,163	Valid
X24	0,721	0,163	Valid

<b>X25</b>	0,735	0,163	Valid
<b>X26</b>	0,675	0,163	Valid
<b>X27</b>	0,672	0,163	Valid
<b>X28</b>	0,689	0,163	Valid

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Pelayanan Publik

<b>Pernyataan</b>	<b>rhitung</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>X31</b>	0,729	0,163	Valid
<b>X32</b>	0,785	0,163	Valid
<b>X33</b>	0,765	0,163	Valid
<b>X34</b>	0,786	0,163	Valid
<b>X35</b>	0,754	0,163	Valid
<b>X36</b>	0,681	0,163	Valid
<b>X37</b>	0,651	0,163	Valid
<b>X38</b>	0,664	0,163	Valid

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Publik

<b>Pernyataan</b>	<b>rhitung</b>	<b>rtabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Y1</b>	0,701	0,163	Valid
<b>Y2</b>	0,755	0,163	Valid
<b>Y3</b>	0,781	0,163	Valid
<b>Y4</b>	0,766	0,163	Valid
<b>Y5</b>	0,761	0,163	Valid
<b>Y6</b>	0,704	0,163	Valid
<b>Y7</b>	0,706	0,163	Valid
<b>Y8</b>	0,701	0,163	Valid
<b>Y9</b>	0,736	0,163	Valid
<b>Y10</b>	0,688	0,163	Valid
<b>Y11</b>	0,711	0,163	Valid
<b>Y12</b>	0,685	0,163	Valid

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Pada table 1 sampai dengan tabel 4, dapat terlihat bahwa seluruh pernyataan variabel valid pada uji validitas dengan nilai rhitung di atas nilai rtabel (0,163).

Berikut hasil uji reabilitas dari 144 responden menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 29 :

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Syarat</b>	<b>Keterangan</b>
<b>X1</b>	0,901	0,70	Reliabel
<b>X2</b>	0,859	0,70	Reliabel
<b>X3</b>	0,873	0,70	Reliabel
<b>Y</b>	0,917	0,70	Reliabel

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 5 menunjukkan bahwa setiap variabel yang diuji dalam penelitian ini dinyatakan sebagai reliabel dan dapat digunakan sebagai alat penelitian. Hasil penilaian Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai di atas 0,70.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

		<b>Unstandardized Residual</b>
N		144
	Mean	,0000000
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Std. Deviation	6,07178965
	Absolute	,054
Most Extreme Differences	Positive	,045
	Negative	-,054
Kolmogorov-Smirnov Z		,646
Asymp. Sig. (2-tailed)		,798

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 6 disajikan di atas dengan jelas menggambarkan bahwa hasil penilaian normalitas menunjukkan nilai signifikansi asimtotik (dua sisi) 0,798, yang melebihi ambang 0,05, sehingga menunjukkan bahwa data sesuai dengan distribusi normal dan memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh pengujian asumsi klasik.

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

<b>Variabel</b>	<b>Collinearity Statistics</b>	
	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>
Kualitas pelayanan	0,438	2,283
Konflik peran	0,418	2,395
Motivasi pelayanan publik	0,777	1,288

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 7 menggambarkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki nilai toleransi melebihi 0,10 dan nilai faktor inflasi varians (VIF) di bawah 10. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa Komite organisasi, konflik peran, dan aspirasi untuk pelayanan publik tidak memiliki indikator multikolinearitas. Dengan demikian, prosedur untuk pemrosesan data lanjutan dapat dimulai segera.

Tabel 8. Hasil Uji Kedastisitas

<b>Variabel</b>	<b>Sig.</b>
Kualitas pelayanan	0,220
Konflik peran	0,785
Motivasi pelayanan publik	0,107

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Dari tabel 8 yang disebutkan di atas, seseorang dapat menyimpulkan tidak adanya heteroskedastisitas di semua variabel yang diperiksa. Kesimpulan ini diambil dari pengamatan bahwa nilai signifikansi

yang terkait dengan kualitas pelayanan, konflik peran, motivasi pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat melebihi ambang 0,05.

Tabel 9. Hasil Analisis Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	7,322	3,091		2,368	,019
	Kualitas pelayanan	,419	,131	,286	3,203	,002
	Konflik peran	-,476	,113	-,384	-4,207	,000
	Motivasi pelayanan publik	,222	,094	,159	2,377	,019
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat						

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Persamaan regresi linear berganda untuk penelitian ini dapat ditemukan berdasarkan hasil regresi yang ditunjukkan dalam Tabel 9 di atas:

$$Y = 7,322 + 0,419X_1 - 0,476X_2 + 0,222X_3$$

Interpretasi atas persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 7,322  
Menyatakan bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka nilai kepuasan masyarakat diperkirakan sebesar 7,322. Ini menunjukkan tingkat dasar kepuasan masyarakat tanpa mempertimbangkan faktor kualitas pelayanan, konflik peran, dan motivasi pelayanan publik.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) adalah 0,419 dan Sig. = 0,002  
Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan kesatuan dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan individu sebesar 0,419 unit, asalkan semua variabel lainnya dipertahankan konstan. Nilai signifikansi (Sig.) 0,002, yang kurang dari ambang 0,05, menandakan bahwa kualitas layanan memberikan efek yang signifikan secara statistik pada kepuasan individu.
3. Koefisien regresi konflik peran (X2) adalah -0,476 dan Sig. = 0,000  
Koefisien negatif berarti setiap peningkatan konflik peran sebesar 1 satuan akan menurunkan kepuasan masyarakat sebesar 0,476 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Nilai Sig. = 0,000 (lebih kecil dari 0,05) menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Koefisien regresi motivasi pelayanan publik (X3) adalah 0,222 dan Sig. = 0,019  
Koefisien positif menunjukkan bahwa peningkatan motivasi layanan publik oleh satu unit akan meningkatkan kepuasan individu sebesar 0,222 unit, asalkan variabel lainnya dipertahankan konstan. Nilai signifikansi Sig. = 0,019 (yang kurang dari 0,05) menunjukkan bahwa motivasi layanan publik memberikan dampak yang signifikan secara statistik pada kepuasan individu.

#### Regresi Berganda

Hasil pada tabel 10 dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai F yang dihitung dari 49.008 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kapasitas substansial untuk menjelaskan dampak variabel independen pada variabel dependen.
2. Nilai signifikansi (Sig.) 0,000 kurang dari tingkat alfa konvensional 0,05, menunjukkan bahwa model regresi ini memiliki signifikansi statistik. Dalam istilah lain, variabel independen (motivasi

layanan publik, kualitas layanan, dan konflik peran) secara kolektif memberikan pengaruh substansial pada kepuasan individu.

3. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen ditolak, dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan diterima.

Tabel 10. Hasil Output Regresi Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	5536,398	3	1845,466	49,008	,000 <sup>b</sup>
	Residual	5271,928	141	37,657		
	Total	10808,326	144			
a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Motivasi pelayanan publik, Kualitas pelayanan, Konflik peran						

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 11. Hasil Output Regresi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	,716 <sup>a</sup>	,512	,502	6,136
a. Predictors: (Constant), Motivasi pelayanan publik, Kualitas pelayanan, Konflik peran				

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2024)

Tabel 11 disajikan di atas menunjukkan nilai R kuadrat yang disesuaikan sebesar 0,502, menandakan bahwa variabel yang terkait dengan kualitas layanan, konflik peran, dan motivasi layanan publik menyumbang 50,2% dari varians kepuasan masyarakat. Faktor tambahan yang tidak dieksplorasi dalam lingkup penelitian ini terdiri dari disiplin kerja, citra organisasi, motivasi kerja, dan komunikasi.

#### 4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Menurut temuan yang diperoleh dari analisis regresi, variabel yang mewakili kualitas layanan menunjukkan koefisien regresi positif 0,419, disertai dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,002, yang terutama di bawah ambang 0,05. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan secara statistik pada tingkat kepuasan individu. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan yang diberikan berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepuasan yang dialami dalam masyarakat.

Hitungan t sebesar 3.203 lebih lanjut mendukung kesimpulan ini, menunjukkan bahwa kaliber layanan merupakan elemen yang berpengaruh secara signifikan dalam memastikan kepuasan individu. Temuan ini sejalan dengan prinsip-prinsip teori layanan publik, yang menyatakan bahwa layanan berkualitas tinggi—ditandai oleh faktor-faktor seperti ketepatan waktu, keramahan, dan kejelasan informasi—berfungsi untuk meningkatkan persepsi yang menguntungkan yang dipegang oleh publik terhadap lembaga penyedia layanan atau lembaga.

Akibatnya, meningkatkan kualitas layanan—termasuk peningkatan profesionalisme karyawan, integrasi teknologi dalam pemberian layanan, dan ketepatan dalam menangani keluhan publik—merupakan inisiatif strategis yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat kepuasan komprehensif masyarakat. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hildayanti et al., 2018) menemukan bahwa kepuasan pelanggan (masyarakat) dipengaruhi oleh nilai, konflik peran dan kualitas pelayanan.

#### **4.2 Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil regresi menunjukkan bahwa konflik peran memiliki koefisien regresi negatif sebesar -0,476 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa konflik peran memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, artinya semakin tinggi konflik peran yang terjadi dalam organisasi atau instansi pelayanan publik, maka kepuasan masyarakat akan semakin menurun.

Nilai t hitung sebesar -4,207, yang lebih besar dalam nilai absolut dibandingkan variabel lainnya, menunjukkan bahwa konflik peran memiliki dampak yang cukup kuat dalam menurunkan kepuasan masyarakat. Konflik peran dapat terjadi akibat tumpang tindih tanggung jawab, ketidakjelasan tugas, atau tekanan kerja yang tinggi, yang pada akhirnya menghambat efektivitas pelayanan publik.

Temuan ini menegaskan bahwa organisasi perlu mengelola konflik peran dengan baik melalui pembagian tugas yang jelas, komunikasi yang efektif antar pegawai, serta pengelolaan beban kerja yang adil agar kualitas pelayanan tetap optimal dan tidak menurunkan kepuasan masyarakat. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hermawan, 2022).

#### **4.3 Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Analisis regresi menunjukkan bahwa motivasi pelayanan publik memiliki koefisien regresi positif 0,222, disertai dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,019. Ini menyiratkan bahwa motivasi pelayanan publik memberikan dampak positif dan signifikan secara statistik pada kepuasan individu, di mana peningkatan motivasi karyawan yang terlibat dalam penyediaan layanan berkorelasi dengan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan nilai t hitung sebesar 2,377, variabel ini menunjukkan kontribusi yang cukup penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Motivasi dalam pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pegawai memiliki semangat dan komitmen dalam melayani masyarakat dengan baik. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih ramah, proaktif, dan bersedia memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Hasil ini menegaskan pentingnya program peningkatan motivasi bagi pegawai pelayanan publik, seperti pemberian insentif, penghargaan atas kinerja baik, serta lingkungan kerja yang mendukung, sehingga pegawai tetap termotivasi untuk memberikan layanan yang berkualitas. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Frinaldi et al., 2022).

#### **4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Konflik peran, dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Menurut temuan yang diperoleh dari uji F, statistik F yang dihitung sebesar 49.008 dicapai bersama dengan tingkat signifikansi (Sig.) 0.000, yang berada di bawah ambang 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersamaan, kualitas pelayanan, konflik peran, dan motivasi pelayanan publik memberikan efek substansial pada kepuasan masyarakat.

Besarnya nilai R-square ( $R^2$ ) yang diperoleh dari model ini akan menunjukkan seberapa besar ketiga variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Jika nilai  $R^2$  cukup tinggi, maka berarti model ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat berdasarkan kualitas pelayanan, konflik peran, dan motivasi pelayanan publik.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi antara peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan

konflik peran yang baik, serta peningkatan motivasi pelayanan publik. Oleh karena itu, kebijakan peningkatan kepuasan masyarakat harus mempertimbangkan ketiga aspek ini secara bersamaan agar dapat menghasilkan dampak yang lebih optimal.

## **5. Kesimpulan dan Saran**

### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini telah secara efektif menggambarkan dampak substansial kualitas layanan, konflik peran, dan motivasi pelayanan publik terhadap kepuasan individu di Kantor Camat Pondok Tinggi, Kota Sungai Penuh. Telah ditentukan bahwa kaliber layanan memberikan efek positif yang kuat pada tingkat kepuasan individu. Elemen-elemen seperti ketepatan, ketepatan, keramahan, dan transparansi dalam pemberian layanan sangat penting dalam membentuk persepsi publik yang menguntungkan tentang layanan yang diberikan.

Konflik peran, sebaliknya, menunjukkan pengaruh negatif terhadap kepuasan masyarakat. Ketidakjelasan tugas dan beban kerja yang berlebihan pada pegawai, serta adanya tumpang tindih tanggung jawab, berkontribusi pada penurunan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan konflik peran yang efektif diperlukan untuk memastikan bahwa layanan dapat berjalan dengan efisien dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, motivasi pelayanan publik juga berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Pegawai dengan semangat kerja yang tinggi dan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan cenderung lebih responsif dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Upaya peningkatan motivasi pegawai, melalui pemberian penghargaan, insentif, serta penciptaan lingkungan kerja yang mendukung, menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keseluruhan hasil menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil sinergis dari kualitas pelayanan yang tinggi, minimnya konflik peran, serta motivasi pegawai yang kuat. Strategi yang komprehensif untuk meningkatkan ketiga aspek ini akan lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Penelitian ini menyediakan wawasan berharga bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan dan praktek yang dapat mengoptimalkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **5.2 Saran**

Mengingat temuan yang diperoleh dari penyelidikan ini, serangkaian rekomendasi dapat diusulkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan memfasilitasi inisiatif penelitian selanjutnya. Pertama, penelitian selanjutnya bisa mengkaji lebih dalam tentang dampak dari pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian menyimpulkan bahwa salah satu faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan individu adalah kemahiran dan perilaku personel dalam memberikan layanan.

Kedua, penting untuk melakukan studi lanjutan yang fokus pada pengembangan model pelayanan publik yang lebih inovatif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Model ini dapat mengintegrasikan teknologi informasi yang efisien sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus terkendala oleh prosedur yang berbelit-belit. Ketiga, disarankan bagi administrasi kota atau organisasi terkait untuk meningkatkan fokus mereka pada dimensi transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan pemberian layanan publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan kebijakan yang mendukung transparansi dan memperkuat akuntabilitas bisa menjadi prioritas.

Terakhir, untuk menciptakan layanan yang lebih baik dan responsif, ada baiknya jika dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan kebijakan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Partisipasi aktif masyarakat dalam setiap aspek pelayanan publik akan berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah.

## Limitasi

Limitasi dalam penelitian ini termasuk ruang lingkup yang terbatas pada Kantor Camat Pondok Tinggi, Kota Sungai Penuh, yang mungkin tidak mewakili kondisi di wilayah lain di Indonesia dengan akurat. Hal ini berpotensi mempengaruhi generalisasi temuan penelitian. Ada kendala yang melekat dalam metodologi yang digunakan untuk penentuan populasi dan sampel. Mengingat bahwa populasi yang dirujuk dalam penyelidikan ini tidak terbatas, strategi yang digunakan untuk penentuan sampel didasarkan pada rumus Malhotra, yang mengacu pada jumlah item pertanyaan. Meskipun teknik ini memungkinkan pengambilan sampel yang cukup representatif, tetap ada potensi keterbatasan dalam mencerminkan populasi pengguna layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode sampling yang lebih luas atau teknik yang lebih kompleks, seperti stratified random sampling atau cluster sampling, guna meningkatkan validitas dan generalisasi temuan.

Selain itu, penggunaan kuesioner sebagai metode pengumpulan data utama membawa keterbatasan seperti bias respon dan kesulitan dalam mendapatkan wawasan mendalam mengenai persepsi dan perilaku responden. Meskipun kuesioner memungkinkan pengumpulan data yang efisien, interaksi langsung yang terbatas dapat mengurangi kedalaman pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Studi ini mempunyai keterbatasan dalam menangkap semua variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat karena keterbatasan dalam desain dan implementasi penelitian. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diharapkan dapat mengeksplorasi faktor lain yang mungkin turut berkontribusi dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## Ucapan terima kasih

Terima kasih untuk pegawai Kantor Camat Pondok Tinggi Kota Sungai Penuh, Kampus STIE KBP, serta berbagai pihak yang membantu dalam penelitian ini, baik secara finansial maupun non-finansial.

## Referensi

- Abdullahi, M., Adieza, A., Arnaut, M., Nuhu, M., Ali, W., & Gwadabe, Z. (2024). Antecedents of employee performance through perceived organizational support: a moderating role of job satisfaction among employees of SMEs in an emerging economy. *Journal of Organizational Effectiveness People and Performance, ahead-of-p*, ahead-of. <https://doi.org/10.1108/JOEPP-01-2023-0014>
- Baharudin Ma, D., Indriyani, A., Sucipto, H., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di PT Selim) The Influence of Organizational Culture and Work Motivation on Employee Performance (Case Study at PT Selim). *Management and Entrepreneurship Research, 1*(3), 161–173.
- Barinta, D. D., Lestari, Y. D., & Kharisma, A. P. (2024). *Optimalisasi Kualitas Layanan Transportasi Publik: Pendekatan Model P-Transqual dalam Mengevaluasi Kinerja di PO . Moedah ( Optimization of Public Transportation Service Quality: P-Transqual Model Approach in Evaluating Performance at Po . Moedah )*. 5(2), 347–356. [10.35912/simo.v5i2.3620](https://doi.org/10.35912/simo.v5i2.3620)
- Dwicahyani, M. Y. O., & Adnyani, I. G. A. D. (2020). Pengaruh Role Stress Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Locus of Control Sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana, 9*(4), 1272. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i04.p03>
- Falah, S., Subadi, W., & Noor, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Pamarangan Kiwa Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. *JAPB, 3*(2), 697–706.
- Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Qiara Media.
- Frinaldi, A., Saputra, B., Eka Putri, N., Jumiati, J., Mubarak, A., Magriasti, L., Hasanah, F., & Nola Distra, F. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal El-Riyasah, 13*(2), 30. <https://doi.org/10.24014/jel.v13i2.17431>
- Gunawan, W. Ben, Setyani, A. H., & Perwitasari, G. P. (2024). *Pengaruh Emotional Labour dan Reward terhadap Performa Kerja Karyawan Divisi Pemasaran PT MI ( The Influence of*

- Emotional Labor and Rewards on the Work Performance of Employees in the Marketing Division of PT.* 5(2), 127–140. <https://doi.org/10.35912/simo.v5i2.3139>
- Herliani Putri Ratnaningsih, Yogi Suprayogi Sugandi, & Indra Aldila Wiradiputra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1), 106–118. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.96>
- Hermawan, E. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Konflik Pekerjaan- Keluarga Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pt. Sakti Mobile Jakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(4), 372–380. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i4.939>
- Hildayanti, S. K., Marnisah, L., & Dinata, E. S. (2018). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan dan Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Asuransi Kresna Mitra Tbk Cabang Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini*, 9(1), 61–70. <https://doi.org/10.36982/jiegm.v9i1.463>
- Indrawati, S., & Heliyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Terminal Tipe a Kiliran Jao. *Al-Dzahab*, 4(1), 70–79. <https://doi.org/10.32939/dhb.v4i1.1491>
- Kismono, G. (2023). *Analisis Pengaruh Konflik Peran Dan Konflik Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Tenaga Perawat Di Rsud Dr.R.Soedjono Selong, Lombok Timur)*. 1–2.
- Kotler, Philip and Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran, Jilid I dan II, Edisi ke-11*. PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian*.
- Lempao, N. M., Hengkeng, J., Ballo, M. J., & Guampe, F. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Desa Uelincu Kecamatan Pamona Utara Kabupaten Poso). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1310–1318. <https://doi.org/10.24815/jim.v8i3.25110>
- Lisnawati, N. T., Putri, F. N., Sa'adah, S., Levina, V. V., & Ariesmansyah, A. (2023). Comparative Study of Public Services in Pangalengan and Coblong Districts. *Aurelia: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 617–623. <https://doi.org/10.57235/aurelia.v2i2.749>
- Muhamad Ekhsan, & Septian, B. (2021). Pengaruh Stres Kerja, Konflik Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 1(1), 11–18. <https://doi.org/10.37366/master.v1i1.25>
- Nilawati, N., & Heliyani, H. (2022). Pengaruh Stress Kerja, Konflik Peran, Kepuasan Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Koperindag Kota Sawahlunto. *Ekonomi Bisnis*, 28(2), 210–218. <https://doi.org/10.33592/jeb.v28i2.3210>
- Nirmala, I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. <https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3071>
- Putra, H. R., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 3(4), 1984–1903. <https://doi.org/10.37385/msej.v3i4.716>
- Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(2), 201–222. <http://dx.doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Rosmajudi, A. (2023). Meta-analisis Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 592–602.
- Sarker, M., & AL-Muaalemi, M. A. (2022). *Sampling Techniques for Quantitative Research BT - Principles of Social Research Methodology* (M. R. Islam, N. A. Khan, & R. Baikady (eds.); pp. 221–234). Springer Nature Singapore. [https://doi.org/10.1007/978-981-19-5441-2\\_15](https://doi.org/10.1007/978-981-19-5441-2_15)
- Septiano, R., Defit, S., Yulismi, Nandan Limakrisna, & Lusiana, L. (2020). Factors Influencing Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Factors Affecting Satisfaction Level of Customers (Customwritingservice.Org)*, 8(1), 1–7. Factors Affecting Satisfaction Level of Customers (customwritingservice.org). <https://doi.org/10.29099/ijair.v8i1.1.1351>

- Sipayung, B., Darpitaning, & Purwoyo. (2022). Intelligent Organization Theory and Comparison with Bureaucracy Theory According to Max Weber. *Journal Literatus*, 4(14), 139–145. <https://doi.org/10.37010/lit.v4i1.676>
- Siregar, M. (2023). Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Mempertahankan Desa Mandiri (Studi Desa Sambonggede Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 35–51. <https://doi.org/10.30742/juispol.v3i1.2889>
- Stira, Y., & Ali, H. (2022). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Anggota Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polsek Kota Sungai Penuh. 35–43.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis* (S. Yudistiyani (ed.)).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sun, M., Soleman, M. M., & Nurlaila, N. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Provinsi Maluku Utara : Studi Kasus RSUD . Chasan Boesoiri ( Level of Public Satisfaction in Health Services in North Maluku Province : Case Study of RSUD . Chasan Boesoiri ). 5(2), 285–296. [10.35912/simo.v5i2.35](https://doi.org/10.35912/simo.v5i2.35)
- Swastha, B. (2022). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty.
- Xie, Q., Xie, X., & Guo, S. (2022). The Factors Influencing Public Satisfaction with Community Services for COVID-19: Evidence from a Highly Educated Community in Beijing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18). <https://doi.org/10.3390/ijerph191811363>
- Yeni, Y., & Wahap, Z. (2024). Perilaku Konsumen dan Mobile Marketing on Pembelian Pakaian Fashion di Shopee ( Consumer Behavior and Mobile Marketing on Fashion Clothing Purchases on Shopee ). 5(2), 381–392. <https://doi.org/10.35912/simo.v5i2.4174>