

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN
BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengajukan Skripsi
Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH :
GINA ARRAHMAH
NPM : 2022515

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
AMUNTAI
2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

Nama : GINA ARRAHMAH
NPM : 2022515
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
KANTOR KECAMATAN BATUMANDI
KABUPATEN BALANGAN"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing I

Sugianor, S.Sos., M.A.P.
NUPTK. 2142763664130333

Pembimbing II

Akhmad Berkatillah, S.Sos., M.A.
NUPTK. 0537767668130363



Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos. M.A.
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Proposal Skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan**”. Proposal Skripsi ini dilaksanakan guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.

Penulis menyadari bahwa tidak ada sesuatu yang sempurna di dunia ini, sehingga saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan penulisan dikemudian hari sangat diharapkan.

Akhirnya saya selaku penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca.

Dalam kesempatan ini penulis sangat berterimakasih kepada yang terhormat

Balangan, Maret 2026

Gina Arrahmah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hasil Penelitian Terdahulu	7
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Lokasi Penelitian.....	22
B. Pendekatan Penelitian	22
C. Tipe Penelitian.....	22
D. Populasi dan Sampel	23
E. Desain Operasional Variabel.....	24
F. Instrumen Penelitian.....	25
G. Teknik Pengumpulan Data.....	26
H. Teknik Penentuan Skor	27
K. Uji Model Struktural atau Inner Model.....	31
L. Pengujian Hipotesis.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian Varibael X.....	24
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Varibael Y.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Makna pelayanan publik adalah memberikan kepuasan bagi penerima pelayanan, senantiasa dekat dengan penerima pelayanan dan memberikan kesan menyenangkan bagi penerima pelayanan (Aryawan, 2020:15).

Pelayanan publik merupakan salah satu alat untuk mengukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Jika pelayanan yang diberikan itu baik dan berkualitas maka itu adalah tanda suatu pemerintahan itu berhasil selain memang itu sudah menjadi keharusan bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat sejahtera. Kualitas pelayanan itu bersifat relatif tergantung dari bagaimana penilaian seseorang setelah menerima layanan. Menurut Trilestari (2004) dalam Hardiansyah (2018:48) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lainnya yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses.

Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus bisa memberikan

kemudahan, kecepatan dan ketepatan untuk masyarakat. Dalam langkah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pemerintah memiliki peran penting sebagai penyelenggara utama pelayanan.

Pelayanan publik yang prima atau *Excellent service* merupakan suatu standar yang tinggi dalam penyediaan layanan publik. Hal ini bukan hanya mempertimbangkan efisiensi operasional, tetapi juga fokus pada kepuasan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Brata (2004:27) dalam Sembiring & Nazifah (2024:14) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya.

Masyarakat dalam hubungannya dengan pelayanan aparatur pemerintah selalu menuntut pemberian layanan yang cepat dan tepat, yang dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani, sehingga mereka tidak merasa jera untuk berhubungan dengan keperluan pelayanan. Menurut Kotler dalam Sembiring & Nazifah (2024:124) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu unit pelayanan. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan konsumen, sedangkan tingkat kepuasan yang rendah dapat menjadi evaluasi bagi pihak pengelola untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Meskipun secara teoritis kualitas pelayanan berperan penting dalam kepuasan

masyarakat. namun, kenyataan di lapangan masih menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diterima, khususnya pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Batumandi.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, menemukan beberapa fenomena seperti :

1. Sarana dan prasarana layanan yang masih terbatas, kapasitas ruang tunggu sehingga jika banyak antrean pada jam sibuk terdapat antrean yang harus berdiri. Selain itu, belum tersedia nya fasilitas disabilitas seperti kursi tunggu disabilitas dan juga belum tersedia ruang bermain anak sebagaimana dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Keterbatasan sarana dan prasarana layanan ini dapat membuat rasa ketidak nyamanan bagi masyarakat di Kecamatan Batumandi.
2. Masih ditemukan beberapa petugas pelayanan yang belum sepenuhnya mengerti dalam alur dan persyaratan pengolahan dokumen yang dibutuhkan masyarakat seperti pada saat masyarakat ada yang membutuhkan layanan pengurusan surat dispensasi nikah, sehingga masyarakat yang membutuhkan layanan dengan cepat harus menunggu lagi yang berakibat memperpanjang waktu penyelesaian administrasi dan membuat masyarakat kecewa karena lama menunggu.
3. Menurut beberapa masyarakat yang pernah datang ke Kantor Kecamatan Batumandi, masih ditemukan petugas pelayanan yang kurang merespon saat ada masyarakat yang datang, seperti tidak segera menyapa, tidak menanyakan keperluan, atau membiarkan masyarakat menunggu. Hal ini

menyebabkan masyarakat merasa diabaikan dan dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan hal seperti ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat .

Berdasarkan beberapa fenomena masalah tersebut , peneliti ingin melakukan penelitian di Kantor Camat Batumandi karena adanya fenomena masalah tersebut dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan” .

B. Batasan Masalah

Agar penelitian tidak meluas dan tetap terarah maka ditetapkan batasan masalah menggunakan teori-teori sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya membahas Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan
2. Kualitas Pelayanan Publik (Variabel X) menurut Zeithamal, Parasuraman, & Berry (1990:5) dalam Tui & Abdussamad (2022:13) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu :
 - a. Tangible
 - b. Reliability
 - c. Responsiveness
 - d. Assurance
 - e. Empathy.
3. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61) terdapat 3 indikator kepuasan yaitu :
 - a. Kesesuaian harapan

- b. Minat menggunakan layanan Kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan layanan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan ?
2. Seberapa berpengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan juga menambah wawasan atau pengetahuan tentang pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Kantor Camat Batumandi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman peneliti dalam menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Noraida (2021) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pagar Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Utara”**, Administrasi Publik, STIA Amuntai. Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat tidak terkecuali di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa. Adanya beberapa hal yang menjadi kurang baiknya pelayanan di Puskesmas Pagat yaitu petugas administrasi dan asisten dokter yang kurang ramah dan dokter yang bertugas kurang detail dalam menjelaskan kondisi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 80 orang dengan sistem kuisioner dan observasi langsung. Penelitian ini menggunakan instrument skala likert yang dibuat dengan bentuk checklist, data yang didapat dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pagat. Nilai

koefisien yang diperoleh sebesar 0,919, ini menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung Antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,919 nilai tersebut termasuk pada kategori sangat kuat. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,671 yang berarti setiap penambahan 1% maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,671, koefisien regresi tersebut bernilai positif. Secara simultan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan nilai F sebesar 423,052. Koefisien determinasi sebesar 0,844 menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 84,4% sedangkan sisanya sebesar 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan. Dari hasil uji t, diperoleh t-hitung sebesar 20,568 dan signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah indikator tangibles yang memperoleh rata-rata sebesar 3,8. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Pagat maka disarankan terutama untuk seluruh pihak Puskesmas/pegawai Puskesmas Pagat untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama dalam memberikan jaminan waktu dalam pelayanan dan petugas tidak mementingkan kepentingan sendiri, serta memahami kepuasan pasien. sisanya sebesar 21,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nirmala (2022) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan**

Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin” Ilmu Administrasi, Universitas Sjakhyakirti Palembang.

Penelitian atas kualitas kinerja pelayanan publik juga merupakan penilaian terhadap kualitas kinerja pemerintah sebab pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan publik. Semakin baik kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil kerja pemerintah. Pelayanan publik yang baik juga dibutuhkan pada tingkat desa. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh, Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data yang digunakan adalah data primer dengan Teknik pengumpulan data menggunakan instrument kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 85 responden menggunakan Teknik analisis regresi linier sederhana. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi *pearson product momen* dari skor butir jawaban terhadap skor total, lalu uji realibilitas menggunakan Teknik *Cronbach alpha*, semua perhitungan analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor desa tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakatnya.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu, penelitian yang dilakukan penulis memiliki kebaruan yang terletak pada objek penelitian, dan metode penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat

pemerintahan Kecamatan, yang khususnya pada Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penggunaan metode SEM-PLS dalam penelitian pelayanan pegawai di kecamatan masih jarang dilakukan, sehingga penelitian ini memberikan sudut pandang baru dalam hubungan antar variabel secara menyeluruh.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan memiliki 3 makna, pertama perihal atau cara melayani, kedua usaha untuk melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, ketiga kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Lovelock (2011) dalam Hardiansyah (2018) “*Service* adalah produk tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negera atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No.25/2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara umum merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memenuhi atau melampaui harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia dan lingkungannya. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan dengan adanya konsep Service Quality (SERVQUAL). Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya.

Tjiptono (2004:75) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan persepsi dan sudut pandang dari

penyedia produknya, melainkan berdasarkan sudut pandang dan persepsi konsumen. Hal ini dikarenakan konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa layanan.

Menurut Yosep, et al. (2016) kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang sustainable. Oleh karena itu perihal tersebut menjadi penting, jika penyedia jasa memperhatikan kualitas layanannya, secara tidak langsung akan mendorong kearah peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Prasetyo dan Miftahul (2012:72), Kualitas pelayanan adalah merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk untuk tidak memuaskan.

Menurut Hardiansyah (2018: 8) Meningkatkan kualitas pelayanan public dan publik merasakan kepuasan atas pelayanan tersebut merupakan tujuan akhir dari reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah.

Terdapat 3 bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu :

- 1) Pelayanan administratif, yaitu merupakan pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat

- 2) Pelayanan barang, yaitu merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan masyarakat.
- 3) Pelayanan jasa, yaitu merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Para Ahli

Pada dasarnya pelayanan publik sangat sederhana, variabel pentingnya hanya ada pada pemberi dan penerima layanan, namun kemudian menjadi rumit karena menyangkut pada aspek penilaian tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Menurut Zeithamal, Parasuraman & Berry (1990:25) dalam Tui & Abdussamad (2025: 13), lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan, yaitu ;

1) Tangibles

Aspek tangibles atau bukti fisik dalam pelayanan berkualitas adalah bentuk nyata yang terlihat seperti fasilitas layanan, peralatan, sumber daya manusia dan juga komunikasi.

2) Reliability

Aspek reliability atau keandalan dalam dimensi kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Artinya setiap pegawai mempunyai keandalan dalam berbagai hal mengenai setiap bentuk pelayanan yang belum dimengerti oleh publik.

3) Responsiveness

Responsiveness atau daya tanggap merupakan aspek pelayanan yang dalam prakteknya pihak yang memberikan pelayanan mampu menyikapi berbagai keluhan-keluhan dari bentuk layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

4) Assurance

Assurance atau jaminan pelayanan adalah bentuk kemampuan pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan orang yang menerima layanan.

5) Emphaty

Empathy atau empati dalam hal pelayanan adalah adanya perhatian, keseriusan dan pengertian dalam melayani masyarakat yang menerima layanan.

Menurut Tjiptono (1997) dalam Hardiansyah (2018:55) menyebutkan ciri-ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan seperti berikut :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan
- 2) Akurasi pelayanan
- 3) Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, missal seperti banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas

- 5) Kenyaman dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi , ruang tempat pelayanan dan lainnya.
- 6) Atribut pendukung pelayanan .

3. Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan respons emosional yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat dapat dikatakan seseorang yang merasakan kecewa atau senang karena ditimbulkan perbandingan atas hasil terhadap ekspektasi Tindakan yang dilakukan oleh pegawai bagian pelayanan (Aswad, Realize, & Wangka, 2018).

Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Jika masyarakat complain pada layanan yang dilakukan seorang pegawai maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif atau efisien.

b. Indikator kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61) indikator kepuasan terdiri dari :

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan:

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- b) Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung Kembali atau melakukan pelayanan:

- a) Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan
- b) Berminat berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan memadai

3) Kesediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan pengalaman layanan yang dirasakannya:

- a) Menyarankan teman atau kerabat tentang pelayanan yang dirasakan
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk berkunjung karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai tingkat perasaan setelah membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan apa yang mereka harapkan. Teori yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. dalam

Candianto (2021) kepuasan ini diukur melalui empat indikator ekspektasi masyarakat, yaitu :

- 1) Informasi yang didengar dari pihak lain
- 2) Karakteristik dan kebutuhan individu
- 3) Pengalaman masa lalu
- 4) Komunikasi dari pihak penyedia

c. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut PermenPANRB

Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa unsur. Unsur-unsur tersebut meliputi :

- 1) Persyaratan, yaitu ketentuan atau syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk mekanisme pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.
- 4) Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara sesuai ketentuan yang berlaku.

- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 6) kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana, yaitu sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 8) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut yang dilakukan.
- 9) Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan, baik berupa alat maupun infrastruktur.

4. Pemerintahan Kecamatan

a. Pengertian Pemerintahan Kecamatan

Pemerintahan Kecamatan adalah pembagian wilayah administrative di Indonesia dibawah kabupaten atau kota. Saat ini pemerintahan yang ada dikecamatan merupakan kunci pokok dari pelayanan masyarakat yang ada di tingkat daerah berada di bawah kabupaten atau kota. Hamper setiap masyarakat membutuhkan pihak pemerintahan kecamatan untuk menyelesaikan urusan administrasi yang berkaitan dengan kewargaan, missal masalah kartu tanda penduduk, kartu

keluarga, dan juga masalah perizinan untuk melaksanakan atau membuat suatu hal.

Pentingnya keberadaan kecamatan yang strategis, maka diperlukan pegawai kantor kecamatan atau perangkat kecamatan yang berkualitas baik dan mampu mengemban tanggung jawab secara baik juga. Selain itu, peningkatan kualitas juga harus diiringi dengan peningkatan sarana dan prasarana yang menunjang seperti peralatan yang juga memadai. Dua hal tersebut penting untuk menunjang pelaksanaan pelayanan yang ada di kecamatan.

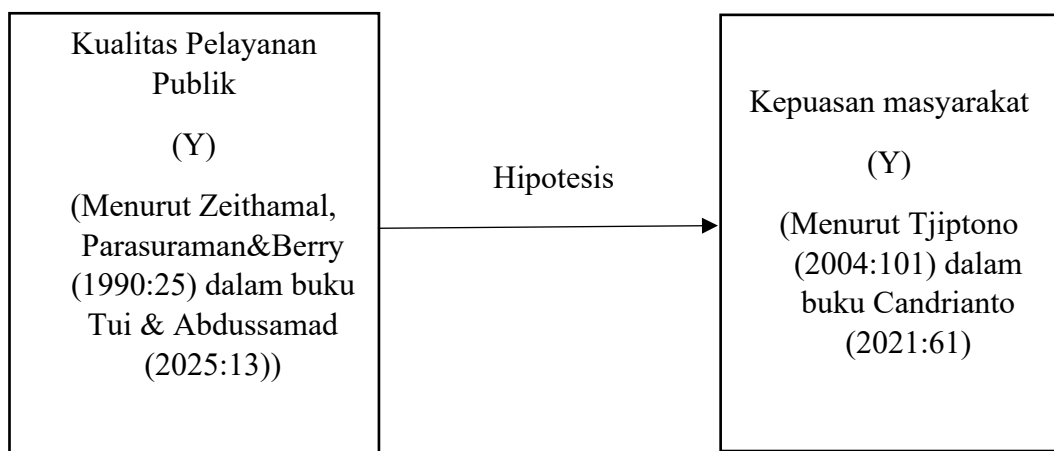
Adapun pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Batumandi Sebagai berikut :

- a. Pelayanan administrasi kependudukan
- b. Pelayanan surat rekomendasi
- c. Pelayanan pengajuan dispensasi nikah
- d. Pelayanan surat keterangan ahli waris
- e. Pelayanan rekomendasi proposal
- f. Pelayanan santuan kematian

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur logika terstruktur yang menghubungkan teori, fakta dan observasi yang dapat menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian.

Dari penjelasan diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:



Sumber : Data diolah, 2026

Gambar 2.1

Kerangka pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan

Keterangan:

X = variable bebas/ independen

Y = variable terikat/ dependen

→ = Hipotesis

D. Hipotesis

Hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (x) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (y).

Hipotesi Alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan.

Hipotesis Nol (H_0) : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, yang berlokasi di Jalan Jenderal Ahmad Yani No.10 Rt.004 Desa Batumandi Kecamatan Batumandi Kodepos 71663 Telpon 085821028156 email batumandikecamatan@gmail.com.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan adalah pendekatan kuantitatif, Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara dua variabel yang dapat diukur secara numerik, yaitu variabel Kualitas Pelayanan (x) dan Kepuasan Masyarakat (y). Metode ini menggunakan aplikasi Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), karena sangat sesuai untuk pengujian model teoritis yang kompleks dengan ukuran sampel relatif kecil serta tidak mensyaratkan distribusi data normal (setiabudhi dkk.,2025)

C. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan tipe penelitian kuantitatif *explanatori*, tipe penelitian ini digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam konteks ini, peneliti berusaha mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel.

Metode analisis yang digunakan adalah Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) karena memiliki keunggulan berikut : Mampu menganalisis model structural yang kompleks, tidak memerlukan asumsi distribusi normal, dapat digunakan pada ukuran sampel kecil (diatas 30 responden), cocok untuk penelitian prediktif dan eksplorasi awal teori. Demikian, pendekatan ini cocok untuk menguji model hubungan antar variabel laten dalam bidang manajemen, sosial atau perilaku organisasi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan dalam 3 bulan terakhir berjumlah .

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *Random Sampling* karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya. Sampel tergantung dari jumlah populasi apabila populasi lebih dari 100 maka sampel menggunakan rumus Slovin, namun

apabila sampel kurang dari 100 dan lebih dari 30 maka menggunakan total sampling.

E. Desain Operasional Variabel

Variabel penelitian dan definisi operasional adalah makna dari konsep istilah variabel yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik yang perlu di operasionalisasikan adalah:

1. Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y)

Menurut Zeithamal, Parasuraman & Berry (1990:25) dalam Tui & Abdusssamad (2025:13) yaitu :

- a. Tangibles
- b. Reliability
- c. Responsiveness
- d. Assurance
- e. Empathy

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61) terdapat 3 indikator kepuasan yaitu :

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat menggunakan layanan Kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan layanan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini dikaitkan berdasarkan teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Batumandi Kabupaten Balangan yang menjadi acuan dasar untuk menggali data lebih dalam teori tersebut.

Tabel 3.1

Instrumen penelitian variabel X

No	Variabel	Sub Variabel	Sub Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X) menurut Zeithamal, Parasuraman, & Berry (1990:25) dalam Tui & Abdussamad (2025:13)	<i>Tangibles</i>	a. Fasilitas pelayanan yang bersih dan nyaman b. Penampilan aparatur yang rapi
		<i>Reliability</i>	a. Pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai b. Pelayanan diberikan dengan cepat
		<i>Responsiveness</i>	a. Cepat merespon kebutuhan masyarakat b. Ketersediaan membantu
		<i>Assurance</i>	a. Dapat memberikan rasa aman b. Memiliki pengetahuan yang baik
		<i>Empathy</i>	a. Memiliki perhatian kepada masyarakat b. Melayani tanpa diskriminasi

Tabel 3.2

Instrumen penelitian variabel Y

No	Variabel	Sub Variabel	Sub Indikator
1	Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) menurut Tjiptono (2004:101) dalam Candrianto (2021:61)	Kesesuaian Harapan	a. Pelayanan yang diterima sesuai harapan b. Hasil pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan c. Proses pelayanan berjalan sesuai dengan yang diharapkan
		Minat Menggunakan Kembali	a. Merasa nyaman untuk kembali melakukan pelayanan disana b. Tidak ragu menggunakan layanan dimasa mendatang
		Kesediaan Merekomendasikan	a. Bersedia merekomendasikan pelayanan kepada orang lain b. Bersedia menyarankan keluarga/teman untuk menggunakan layanan

G. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Siagian dan Silviani (2023:18) ada berbagai teknis pengumpulan data yang dapat dilakukan dalam sebuah penelitian

1. Kuisioner, yaitu disusun dalam bentuk pernyataan tertutup menggunakan skala likert 1-5 dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Proses atau teknik penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.
 - a. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju

- b. Skor 4 untuk jawaban setuju
 - c. Skor 3 untuk ragu-ragu
 - d. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
 - e. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju
2. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang kompleks karena banyak faktor yang dilibatkan dalam pelaksanaannya. Observasi ini bukan hanya mengukur sikap dari responden tetapi juga berbagai fenomena yang terjadi, dan sangat tepat untuk dilakukan pada responden yang kuantitasnya tidak besar.
 3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan tujuan mendapatkan berbagai macam dokumen yang bisa digunakan untuk bahan analisis bisa berbentuk tulisan, gambar atau biografi.

H. Teknik Penentuan Skor

Tabel 3.2
Teknik Penskoran Kuisioner

Pernyataan Positif	
Respon	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Jenis respon yang digunakan dalam penelitian ini peneliti adalah 5 jenis respon, dengan tujuan untuk menghindari hasil jawaban yang bias jika

responden yang cenderung memilih jawaban tengah/ragu-ragu dengan alasan tidak memahami butir pernyataan ataupun merasa tidak nyaman dengan pernyataan yang diberikan.

I. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini Teknik analisis data yang digunakan Adalah pendekatan *Partial Least Square* (PLS) untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. PLS merupakan bagian dari pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang mengalami pergeseran dari yang berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM sendiri merupakan suatu metode yang digunakan untuk menutupi kelemahan yang terdapat pada metode regresi.

PLS merupakan pendekatan yang tidak mengasumsikan data arus dengan pengukuran skala tertentu dapat berupa nominal, ordinal, interval, rasio dan kategori (*distribution free*). Sehingga PLS merupakan metode analisis yang *powerfull*. Dalam penggunaan PLS sebagai teknis analisis data, pendekatan ini tidak mensyaratkan jumlah sampel minimum yang akan digunakan. Hal ini dikarenakan PLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak yang mana asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Sehingga sampel penelitian kecil tetap dapat menggunakan PLS, yang digolongkan jenis *non-parametrik* oleh itu dalam permodelan PLS tidak diperlukan distribusi normal.

PLS terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* dan model Struktural (*Structural*

Model) atau sering disebut *inner model*. Model pengukuran untuk menguji kausalitas atau pengujian hipotesis dengan model prediksi. Kedua mode pengujian dapat dilakukan secara langsung.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan sebagai berikut : kategori pertama adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (loading). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh tiga estimasi PLS menggunakan proses literasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut :

1. Menghasilkan *weight estimate*
2. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model
3. Menghasilkan estimasi mean dan lokasi (konstanta)

J. Uji Pengukuran dan Outer Model

Analisis outer model atau model pengukuran menunjukkan bagaimana hubungan variabel laten dengan indikatornya. Analisis ini untuk memastikan bahwa ukuran (measurement) yang digunakan layak dijadikan pengukur atau valid dan reliabel. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (MultiTrait-Multi Method) dengan menguji convergent validity dan discriminant validity. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (Ghozali & Latan, 2015).

1. Uji Validitas

a. Convergent validity

Convergent validity adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan construct score, yang dapat dilihat dari standardized loading factor yang mana menggambarkan besarnya korelasi antar setiap item pengukuran (indikator) dengan konstruk. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur.

Selain melihat nilai outer loading atau loading factor untuk mengevaluasi convergent validity. Convergent validity juga dapat dievaluasi dengan mempertimbangkan pembebanan luar indikator dan rata-rata varians yang diekstraksi (AVE). Model dikatakan mempunyai convergent validity yang cukup baik, jika nilai AVE (square of Average Variance Extracted) lebih dari 0,50. Hal ini menunjukkan bahwa secara rata-rata konstruk menjelaskan lebih dari setengah varian dari indikatornya

b. Discriminant validity

Discriminant validity merupakan model pengukuran dengan indikator reflektif yang dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi

indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya.

Metode lain yang digunakan untuk menilai discriminant validity adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari AVE (square of Average Variance Extracted). Model dikatakan mempunyai discriminant validity yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya atau yang biasa dikenal dengan kriteria Fornell Locker.

2. Uji Reliabilitas

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Pengujian dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua metode yaitu composite reliability dan cronbach alpha. Dalam pengukuran tersebut jika nilai yang dicapai adalah besar dari 0,70 maka konstruk tersebut dapat dikatakan reliable.

K. Uji Model Struktural atau Inner Model

Model struktural (inner model) digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten, model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substantive theory. Uji model struktural dapat dievaluasi dengan menggunakan:

1. R-Square

R-square pada konstruk endogen (variabel dependen), perubahan nilai pada R-square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel eksogen

(independen) tertentu terhadap variabel endogen (dependen). Dimana penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

2. Estimate for path coefficient

Uji ini dilakukan dengan metode bootstrapping untuk melihat signifikansi pengaruh antar konstruk dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T-statistik.

3. Model fit

Uji model fit digunakan untuk mengukur kecocokan model. Pengujian kesesuaian atau kecocokan model sangat penting untuk melihat seberapa cocok model yang dibangun untuk digunakan dalam penelitian. Pengujian model fit biasanya melihat pada Standardized Root Mean Square Residual (SRMR). SRMR menilai rata-rata perbedaan antara korelasi yang diamati dan diharapkan. Selain itu juga dapat melihat nilai Normed Fit Index (NFI).

4. Q-Square

Predictive relevance (Q square) atau yang lebih dikenal dengan Stone-Geisser. Nilai Q-square digunakan untuk melihat seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan model dan estimasi parameternya. Nilai Q-square lebih besar dari 0 (>0) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai predictive relevance, sedangkan apabila nilai Q-square kurang dari 0 (<0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki predictive relevance.

K. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai T-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah t-tabel. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika $t\text{-statistik} > t\text{-tabel}$. Untuk menolak atau menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka H_a di terima jika nilai $p < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Layanan Publik*. Jakarta
- Candrianto, 2018. *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*, Malang: Literasi Nusantara
- Hardisman. 2021. *Analisis Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* , Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Indriana. 2019. *Sistem Pemerintahan Desa dan Kecamatan*. Tangerang: Lokal Aksara
- Kartika, A., Apriliani, D., & Adistya, D (2023). *Pengaruh Digital Marketing, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, Vol.1 No.2, hlm 1261-1271.
- Maulana, E., Arifin., Risma., Berkatillah.A., Noor, M., & Aprilian, N. (2026). *Metode Penelitian Kuantitatif: Panduan Teoritis dan Praktis dengan SPSS dan SmartPLS*. (Purwokerto:Revormasi)
- Nirmala, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. *Professional* Vol.9 No.2 Hlm 603-614
- Siagian, dan Silviani. 2023. *Metodologi Kuantitatif*, Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bagian pelayanan administrasi kependudukan*. Jurnal Visionida, Vol. 7 No.1.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tui, Fenti Prihatini dan Abdussamad, Juriko. 2025. *Kualitas Pelayanan Publik*. Purwokerto Selatan: CV.Pena Persada.