Kualitas Pelayanan, Disiplin, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung

M. Fahriza Habib Yuwanta, Sri Haryuni Mega Hastuti

Magister Manajemen Universitas Islam Kediri Kediri

email: riza82ta@gmail.com

Abstract

The rapid progress in society and the dynamic relationship between society and government as well as the existence of government bureaucracy, requires government officials who work at the micro level (where direct service by officials to the community takes place) or those who place themselves at the forefront to be clear. This study aims: (1) To analyze the influence of service quality individually on community satisfaction. (2) To analyze the influence of discipline individually on community satisfaction. (3) To analyze the influence of facilities individually on community satisfaction. (4) To analyze the influence of service quality, discipline, and facilities simultaneously on community satisfaction. (5) To analyze which of the service quality, discipline, and facilities has the dominant influence on community satisfaction. This study uses a quantitative analysis method, namely analysis of data that has been scored according to a predetermined measurement scale using statistical formulas. The analysis used is data in the form of numbers. While the quality test uses (1) Descriptive statistical analysis, (2) Verification analysis. (3) Classical assumption test (4) Multiple regression analysis, and (5) Hypothesis testing, (6) Determination Coefficient Analysis (R²). The results of the study indicate that: (1) Service quality partially has a significant effect on public satisfaction. (2) Discipline partially has a significant effect on public satisfaction. (3) Facilities partially have a significant effect on public satisfaction. (4) Service quality, discipline, and facilities simultaneously have a significant effect on public satisfaction. (5) Among the factors that include service quality, discipline, and facilities, the ones that have the greatest effect on the level of change in public satisfaction are the discipline variable followed by service quality, and finally the facilities variable.

Keywords: Service quality, discipline, facilities, and public satisfaction.

Latar Belakang Teoritis

Perwujudan dari partisipasi masyarakat dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan adalah dengan memberi peluang bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya kepada pemerintah sesuai dengan semangat demokrasi adalah dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan landasan pemikiran antara lain untuk lebih menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, merupakan kesempatan bagi daerah Kabupaten/Kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi kelurahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara daerah Kabupaten/Kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kelurahan dalam rangka

memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik. Kualitas pelayanan di kelurahan diharapkan akan menjadi lebih baik dibandingkan pada saat pengaturan yang sentralistik. Sehingga diharapkan mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan tidak dapat diprediksi dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Supriatna (2018) menjelaskan bahwa Isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini.¹ Pelayanan umum merupakan isu sentral yang

¹ J. Supriatna, *Konservasi Biodiversitas: Teori dan Praktik di Indonesia*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2018), hal._

menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Thoha bahwa pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya.² Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah tangga daerah. Urusan pemerintah kelurahan yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam pasal 206 yaitu:³

- Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pengaturannya kepada Kelurahan.
- Tugas pembantuan dari Pemerintah, pemerintah Propinsi dan atau Pemerintah Kabupaten/Kota.
- Urusan Pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada Kelurahan.

Berdasarkan Undang-Undang pasal 206 tersebut bahwa pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.⁴ Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekwensi menjadikan organisasi Kelurahan sebagai unit Pemerintahan Otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Effendi menyatakan bahwa pemberian pelayanan pada organisasi pelayanan publik belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas tinggi, serta

merata kepada warga Negara yang menerima pelayanan tersebut.⁵ Dengan begitu kinerja birokrasi pemerintah memang belum optimal. Hal ini disebabkan oleh ukuran birokrasi relatif besar, susunan organisasi pemerintahan yang belum sepenuhnya mengacu kepada kebutuhan, pembagian tugas antar institusi/unit yang kurang jelas.

Menurut Sutrisno disiplin kerja pegawai adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada atau disiplin adalah sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik tertulis maupun tidak tertulis.⁶ Lebih lanjut menurut Karlina menyatakan penegakan disiplin kerja pegawai merupakan suatu yang penting bagi kualitas pelayanan, sebab kedisiplinan membuat pekerjaan yang dilakukan semakin efektif dan disiplin dapat meningkatkan kualitas organisasi dan menghasilkan sesuatu dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu peran penting dalam pelayanan di kelurahan selain kualitas pelayanan dan disiplin kerja yaitu dengan memberikan fasilitas kerja yang baik dan memadai. Dengan fasilitas kerja yang memadai akan mempermudah proses pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Fasilitas kerja yang dimaksud adalah setiap kondisi atau sarana dan prasarana yang terbilang lengkap untuk digunakan sehingga dapat mempermudah proses kerja di dalam suatu organisasi dengan kondisi yang terpelihara dan layak pakai dengan baik akan membantu kelancaran proses kerja dalam suatu organisasi.

Pemberian fasilitas atau sarana yang baik dan lengkap dapat mendorong motivasi dalam bekerja, untuk mencapai sasaran/tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien. Pemerintah juga menetapkan Undang-Undang Bab I, Pasal 1, ayat (1) yang berbunyi: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

² M. Thoha, *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Edisi Pertama. Cetakan. Keenam belas, (Yogyakarta: Rajawali Pers, 2017), hal._

³ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.

⁴ Ibid.

⁵ Muh Arief Effendi, *The Power of Good Corporate Governance: Teori dan Implementasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hal._

⁶ E. Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2017), hal._

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁷

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan. Fasilitas dapat diartikan sebagai sumber daya fisik yang terdapat dalam suatu organisasi sebelum suatu pelayanan jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas juga merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang dapat disesuaikan dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk memberikan kenyamanan kepada konsumen. Berdasarkan dari pengertian di atas menyatakan bahwa fasilitas kerja adalah fasilitas atau sarana dan prasarana yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan setiap perusahaan atau kantor yang berupa peralatan fisik untuk menunjang segala keperluan kantor dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi Kelurahan yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi.

Kualitas Pelayanan

Groetsh & Davis (dalam Tjiptono) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.⁸ Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

Adapun ciri-ciri atau atribut-atribut yang digunakan untuk menentukan kualitas

pelayanan publik tersebut. Menurut Tjiptono antara lain adalah: (1) Ketepatan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyak fasilitas pendukung seperti computer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber- AC, kebersihan, dan lain-lain.⁹

Disiplin

Menurut Moekijat (dalam Salutondok dan Soegoto) disiplin yaitu suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pekerja sendiri yang menyebabkan dia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan tingkah laku.¹⁰ Nawawi (dalam Salutondok dan Soegoto) disiplin yaitu sebagai usaha mencegah terjadinya pelanggaran-pelanggaran terhadap ketentuan yang telah disetujui bersama dalam melaksanakan kegiatan agar pembinaan hukuman pada seseorang atau kelompok dapat dihindari.¹¹

Dapat disimpulkan dari pendapat para ahli bahwa disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan para karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang karyawan dalam menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin juga menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan

⁹ Ibid.

¹⁰ Y. Salutondok & Soegoto, A. S., Pengaruh kepemimpinan, motivasi, kondisi kerja dan disiplin terhadap kinerja pegawai di kantor sekretariat DPRD Kota Sorong. (Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2015), 3(3).

¹¹ Ibid.

⁷ Undang-Undang Nomor 25, tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bab 1, Pasal 1, Ayat 1.

⁸ Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hal._

ketetapan perusahaan maupun instansi pemerintahan.

Fasilitas

Moenir menyatakan bahwa “Fasilitas ialah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan”.¹² Menurut Moekijat secara sederhana menyatakan bahwa “Fasilitas adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan”.¹³ Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa fasilitas kerja merupakan sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah aktivitas perusahaan dan juga mempermudah aktivitas karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Jadi fasilitas kerja harus disediakan oleh perusahaan untuk kemudahan dan kenyamanan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Kepuasan Masyarakat

Kotler menyatakan “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.”¹⁴ Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan, pelanggan kecewa. Jika kinerja sesuai harapan, pelanggan puas. Kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas, senang atau gembira.

Pasolong menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakai) ulang, terciptanya loyalitas pelanggan serta terbentuknya rekomendasi

dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan perusahaan.¹⁵

Hipotesis

- H₁ : Kualitas pelayanan secara *parsial* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
- H₂ : Disiplin secara *parsial* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
- H₃ : Fasilitas secara *parsial* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
- H₄ : Kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas secara *simultan* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
- H₅ : Kualitas pelayanan berpengaruh lebih dominan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Menurut Sugiyono metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹⁶ Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang disebutkan, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif

¹² H.A.S. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hal._

¹³ Moekijat, Perencanaan Sumber Daya Manusia, (Bandung: Mandar Maju, 2016), hal._

¹⁴ P. Kotler and Keller, Kevin L., Marketing Management, 15th Edition, (New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc., 2016), hal._

¹⁵ Harbani Pasolong, Teori Administrasi Publik, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), hal._

¹⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal._

untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di kantor Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Sedangkan waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk tesis dan proses bimbingan berlangsung.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi Operasional

- Kualitas Pelayanan (X1)
Groetsh & Davis (dalam Tjiptono), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.¹⁷
- Disiplin (X2)
Hartatik, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi serta norma-norma sosial yang berlaku.¹⁸
- Fasilitas (X3)
Moenir fasilitas kerja merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran pekerjaan".¹⁹
- Kepuasan Masyarakat (Y)

Pasolong, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakai) ulang, terciptanya loyalitas pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan perusahaan.²⁰

Pengukuran Variabel

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan nilai interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur dapat menghasilkan data kuantitatif atau dalam bentuk angka. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²¹ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh warga yang ada di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung yang berjumlah 6.437.

Sesuai dengan populasi tersebut di atas, sampel penelitian ini ditentukan dengan teknik *simple random sampling*, artinya seluruh individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Jumlahnya ditentukan dengan rumus slovin (dalam buku Umar) sebagai berikut :²²

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} = \frac{6437}{1 + 6437 (0,1)^2} = 98,47$$

dimana :

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e² = persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir. Dalam penelitian ini ditentukan 10%.

¹⁷ Tjiptono, 2017

¹⁸ Hartatik, Buku Praktis Pengembangan SDM, (Yogyakarta: Laksana, 2019), hal._

¹⁹ Moenir, 2016.

²⁰ Posolong, 2017

²¹ Sugiyono, 2019

²² Umar Husein, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis, (Jakarta: Rajawali, 2016), hal._

Berdasarkan perhitungan tersebut di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 98 responden.

Metode Pengumpulan Data

Jenis Data

- Data Primer
- Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

- Metode Kuesioner (Angket)
- Metode Wawancara (*interview*)
- Metode observasi
- Metode literature

Metode Analisis Data

- Analisis Statistik Deskriptif
- Analisis Verifikatif
- Uji Asumsi Klasik
- Analisis Regresi Berganda
- Pengujian Hipotesis
- Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Hasil Dan Pembahasan

Tabel 1 : Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Variabel	B	Beta	t-hitung	t-tabel	Prob. (sig)
X ₁	0.357	0.332	2.310	1.661	0.007
X ₂	0.460	0.445	2.401	1.661	0.002
X ₃	0.053	0.051	1.732	1.661	0.004
(Const)	11.377				0.000
Multiple R	= 0.553				
R ²	= 0.053				
F-hitung	= 2.870				
F-tabel	= 2.460				
Prob	= 0.000				

Sumber: Data primer diolah, 2024

Persamaan Regresi Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap data yang dikumpulkan diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 11.377 + 0.357 X_1 + 0.460 X_2 + 0.053 X_3$$

Dari persamaan regresi diatas, diperoleh besarnya koefisien regresi variabel X₁ = 0.357 yang mengandung arti bahwa apabila variabel X₁ berubah satu satuan maka akan terdapat perubahan dalam variabel Y sebesar 0.357 satuan atau 35.7% dengan kata lain apabila terjadi peningkatan pada variabel X₁ maka akan menyebabkan peningkatan variabel Y.

Koefisien regersi variabel X₂ = 0.460 yang mengandung arti bahwa apabila variabel

X₂ berubah satu satuan maka akan terdapat perubahan dalam variabel Y sebesar 0.460 satuan atau 46.0% dengan kata lain apabila terjadi peningkatan pada variabel X₂ maka akan menyebabkan peningkatan variabel Y.

Koefisien regersi variabel X₃ = 0.053 yang mengandung arti bahwa apabila variabel X₂ berubah satu satuan maka akan terdapat perubahan dalam variabel Y sebesar 0.053 satuan atau 5.3% dengan kata lain apabila terjadi peningkatan pada variabel X₂ maka akan menyebabkan peningkatan variabel Y.

Uji F (*Simultan*)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara serentak semua variabel bebas (X₁, X₂ dan X₃) terhadap variabel terikat (Y). Dari perhitungan pada tabel di atas diperoleh F_{hitung} = 2.870 dengan tingkat signifikan 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel Kualitas Pelayanan, Disiplin dan Fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat dengan kata lain karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka disimpulkan bahwa Ho ditolak, sedangkan Ha diterima, yang berarti variabel bebas X₁, X₂ dan X₃ secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Uji t (*Parsial*)

Uji t dilakukan untuk membuktikan dari ketiga variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X₁), Disiplin (X₂), dan Fasilitas (X₂), terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil uji-t, variabel Kualitas Pelayanan (X₁) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini terbukti dari nilai t-hitung 2.310 lebih besar daripada t-tabel pada df = 94; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.661 (2.310 > 1.661) atau dengan melihat nilai *probabilitas* sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari α = 0,05. Nilai *beta* pada variabel Kualitas Pelayanan (X₁) adalah sebesar 0.332. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel Kompetensi (X₁) adalah 33,2%.

Variabel Disiplin (X₂) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang

signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini terbukti dari nilai t-hitung 2.401 lebih besar daripada t-tabel pada $df = 94$; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.661 ($2.401 > 1.661$) atau dengan melihat nilai *probabilitas* sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Nilai beta pada variabel Disiplin (X_2) adalah sebesar 0.445. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel Disiplin (X_2) adalah 44.5%.

Variabel Fasilitas (X_3) secara statistik memberikan pengaruh perubahan yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini terbukti dari nilai t-hitung 1.732 lebih besar daripada t-tabel pada $df = 94$; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.661 ($1.732 > 1.661$) atau dengan melihat nilai *probabilitas* sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Nilai beta pada variabel Fasilitas (X_2) adalah sebesar 0.051. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel Fasilitas (X_2) adalah 5.1%.

Variabel Dominan

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa variabel Disiplin (X_2) mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, yaitu dengan nilai koefisien beta sebesar 0,445 atau 44,5%.

Koefisien Determinasi

Diketahui nilai Adjusted $R^2 = 0.553$ atau 55.3% nilai ini mengandung makna bahwa 55.3% variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Pelayanan (X_1), Disiplin (X_2), dan Fasilitas (X_3), memberikan kontribusi besar 55.3% terhadap perubahan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sedangkan 44.7% variabel Y dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Secara Parsial.

- Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Signifikansi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis perhitungan dari nilai t-hitung 2.310 lebih besar daripada t-tabel pada $df = 94$; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.661 ($2.310 > 1.661$) atau dengan melihat nilai *probabilitas* sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Nilai *beta* pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) adalah sebesar 0.332. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel Kompetensi (X_1) adalah 33,2%.

Secara empiris bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak instansi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Sehingga pegawai yang bersangkutan dalam melakukan pelayanan dan juga pihak instansi bisa mengembangkan diri secara optimal. Tidak hanya soal jabatan, Kualitas Pelayanan ini juga menekankan pada peningkatan kemampuan pegawai. Kualitas Pelayanan dapat memprediksikan secara efektif tentang kinerja unggul yang dicapai dalam pekerjaan atau di dalam situasi-situasi yang lain.

Kondisi empiris tersebut sejalan dengan pendapat Groetsh & Davis (dalam Tjiptono) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jas, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.²³ Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Selain itu juga terdapat relevansi/sejalan dengan Penelitian Yogi Priyatmawan, dengan judul penelitian “Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Perum DAMRI (BUMN) di Kota Purwokerto”.²⁴

²³ Tjiptono, 2017

²⁴ Yogi Priyatmawan, Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Perum DAMRI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen Perum DAMRI (BUMN) di Kota Purwokerto. Kualitas Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi instansi atau organisasi pemerintah atau swasta yang bergerak dibidang pelayanan. Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian dari strategi instansi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin maupun strategi untuk terus tumbuh.

Uraian di atas uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

- Pengaruh Disiplin Terhadap Kepuasan Masyarakat

Signifikansi menunjukkan bahwa Disiplin memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis perhitungan dari nilai t-hitung 2.401 lebih besar daripada t-tabel pada $df = 94$; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.661 ($2.401 > 1.661$) atau dengan melihat nilai *probabilitas* sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Nilai beta pada variabel Disiplin (X_2) adalah sebesar 0.445. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel Disiplin (X_2) adalah 44.5%.

Secara empiris bahwa semakin baik Disiplin, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Peningkatan Kedisiplinan, baik itu disiplin internal maupun disiplin eksternal akan berdampak pada Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Demikian pula sebaliknya, apabila dirasa oleh pegawai ada penurunan disiplin baik disiplin internal maupun disiplin eksternal, akan berdampak pada Kepuasan Masyarakat di

Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Kondisi empiris tersebut sejalan dengan pendapat Moekijat (dalam Salutondok dan Soegoto) disiplin yaitu suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh pekerja sendiri yang menyebabkan dia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan tingkah laku.²⁵ Disiplin tidak lagi merupakan aturan yang datang dari luar yang memberikan keterbatasan tertentu, tetapi disiplin juga datang dari individu sendiri.

Selain itu juga terdapat relevansi/sejalan dengan Ince Abdul Fattah, dkk, dengan judul penelitian "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Kegiatan pendisiplinan dapat dilakukan sebelum dan sesudah aktivitas yang dilakukan oleh pegawai. Pendisiplinan yang dilakukan sebelum pegawai melakukan aktivitas atau pekerjaannya bersifat pencegahan atau peringatan sedangkan disiplin yang dilakukan setelah aktivitas kerja fungsinya sebagai bahan evaluasi. Pengaruh disiplin dalam meningkatkan kepuasan masyarakat perlu adanya aturan yang jelas yang berfungsi sebagai pedoman perilaku, perlu adanya hukuman guna meluruskan perilaku yang tidak sesuai dengan aturan, perlu adanya hadiah yang berfungsi untuk memberikan rangsangan positif. Selain itu juga perlu adanya sikap konsisten dalam melakukan peraturan, serta cara untuk mengajarkan peraturan dan mewujudkan peraturan yaitu dengan memiliki komitmen terhadap peraturan tersebut.

Dari uraian di atas uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial Disiplin berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Hasil analisis juga menunjukkan Disiplin berpengaruh dominan terhadap

(BUMN) di Kota Purwokerto, (Jakarta: Universitas Jenderal Soedirman, 2023), hal._

²⁵ Salutondok dan Soegoto, 2015

Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung, hal ini menegaskan bahwa Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan sangat tergantung dengan Disiplin pegawai yang ada. Kedisiplinan pegawai yang kondusif dan mendukung proses pelaksanaan pekerjaan akan mengarahkan para pegawai Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung untuk bekerja dengan baik, tekun dan pantang menyerah. Sehingga dapat mengatasi berbagai permasalahan yang timbul dalam pekerjaan serta memberikan dampak pada semangat pegawai Kelurahan untuk bekerja lebih baik.

- Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Signifikansi menunjukkan bahwa Fasilitas memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis perhitungan dari nilai t-hitung 1.732 lebih besar daripada t-tabel pada $df = 94$; derajat signifikansi (α) = 0,05 yaitu sebesar 1.661 ($1.732 > 1.661$) atau dengan melihat nilai *probabilitas* sebesar 0,000 adalah lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Nilai beta pada variabel Fasilitas (X_2) adalah sebesar 0.051. Hal ini memberikan makna bahwa besarnya dominasi pengaruh secara parsial dari variabel Fasilitas (X_2) adalah 5.1%.

Secara empiris bahwa semakin baik fasilitas, maka semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Peningkatan fasilitas, baik itu fasilitas internal maupun fasilitas eksternal akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Demikian pula sebaliknya, apabila dirasa oleh pegawai ada penurunan fasilitas baik fasilitas internal maupun fasilitas eksternal, akan berdampak pada Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Dari kondisi empiris tersebut sejalan dengan pendapat Moenir bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun kelancaran

pekerjaan.²⁶ Fasilitas kerja seperti sarana atau alat yang digunakan untuk mempermudah aktivitas instansi dan juga mempermudah aktivitas pegawai agar dapat melaksanakan pelayanan masyarakat dengan baik. Jadi fasilitas harus disediakan oleh instansi terkait untuk kemudahan dan kenyamanan pegawai dalam melakukan pelayanan.

Selain itu juga terdapat relevansi/sejalan dengan Penelitian Didin Fitriana Dewi dengan judul penelitian "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*".²⁷ Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar. Fasilitas yang memadai dapat menunjang kinerja pegawai sedangkan bagi penerima layanan dapat memberikan rasa nyaman dan kepuasan ketika proses layanan berlangsung.

Dari uraian di atas uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Secara *Simultan*.

Signifikansi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Disiplin, dan Fasilitas memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis di atas diperoleh $F_{hitung} = 2.870$ dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti model regresi bisa dipakai untuk memprediksi variabel Kualitas Pelayanan, Disiplin dan Fasilitas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan

²⁶ Moenir, 2016

²⁷ Didin Fitriana Dewi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar, (Tulungagung: Institut Agama Islam Tulungagung, 2020), hal._

Masyarakat dengan kata lain karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak, sedangkan H_a diterima, yang berarti variabel bebas X_1 , X_2 dan X_3 secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y .

Secara empiris bahwa Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan pada suatu organisasi. Kepuasan masyarakat yang baik akan mengikuti hasil baik pada pelayanan masyarakat di suatu instansi maupun organisasi. Sebaliknya, kepuasan masyarakat yang buruk, juga akan berdampak negatif pada kesuksesan instansi maupun organisasi. Hasil dari kepuasan masyarakat ini bisa dinilai dari aspek kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas. dimana aspek tersebut yang dimanfaatkan oleh pihak pegawai kelurahan dalam melakukan pekerjaannya.

Hal ini akan berjalan secara beriringan dengan kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas di tempat bekerja. Semua itu harus berupa kolaborasi antara berbagai pihak yang akan mengalami dampak perubahan yang akan terjadi, keterlibatan dan partisipasi para pegawai kelurahan harus mendapat perhatian. Selain itu kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas juga menekankan cara-cara baru yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Kondisi empiris tersebut sejalan dengan pendapat Tjiptono (dalam Lupiyoadi) mengatakan kepuasan pelanggan/masyarakat apabila kepuasan pelanggan/masyarakat di tinjau dari pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat di tingkatkan dengan beberapa pendekatan²⁸. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara masyarakat dengan kelurahan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakai) ulang, terciptanya loyalitas pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan instansi.

²⁸ R Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat, 2018), hal._

Selain itu juga terdapat relevansi/sejalan dengan penelitian dari Lulu Endah Khariri dengan judul penelitian "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang*".²⁹ Berdasarkan hasil uji t (parsial) dan uji F (Simultan) menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan, disiplin kerja, komunikasi interpersonal, dan fasilitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Moenir menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, yaitu: (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahmatan.³⁰ Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari uraian di atas uji hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan yang meliputi Kualitas Pelayanan, Disiplin, Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

Kesimpulan

- Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan

²⁹ Lulu Endah Khariri, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2019), hal._

³⁰ Moenir, 2016.

Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.

- Disiplin secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
- Fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
- Kualitas pelayanan, disiplin, fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kenayan Kecamatan Tulungagung Kabupaten Tulungagung.
- Diantara faktor-faktor yang meliputi kualitas pelayanan, disiplin, dan fasilitas yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap tingkat perubahan kepuasan masyarakat adalah variable disiplin yang diikuti kualitas pelayanan, dan terakhir variabel fasilitas.

Daftar Pustaka

- Dewi, Didin Fitriana. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Disiplin Kerja Pegawai, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II Blitar*. Tulungagung: Institut Agama Islam Tulungagung.
- Effendi, Muh Arief. 2016. *The Power of Good Corporate Governance: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartatik. 2019. *Buku Praktis Pengembangan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Husein, Umar. 2016. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Khariri, Lulu Endah. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Komunikasi Interpersonal, dan Fasilitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. 2016. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Priyatmawan, Yogi. 2023. *Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Perum DAMRI (BUMN) di Kota Purwokerto*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Salutondok, Y., & Soegoto, A. S. 2015. *Pengaruh kepemimpinan, motivasi, kondisi kerja dan disiplin terhadap kinerja pegawai di kantor sekretariat DPRD Kota Sorong*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 3(3).
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Supriatna, J. 2018. *Konservasi Biodiversitas: Teori dan Praktik di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Thoha, M. 2017. *Kepemimpinan dalam Manajemen. Edisi Pertama. Cetakan Keenambelas*. Yogyakarta: Rajawali Pers
- Tjiptono. 2017. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintahan Daerah*.
- Undang-Undang Nomor 25, tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.