

Pengaruh Perilaku Pegawai, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender

Rury Retnani¹, Hidayat Muchtar^{2*}

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ ruryretnani@gmail.com, ² hidayat.muchtar@stiami.ac.id

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Februari 21, 2024

Revised : Maret 27, 2025

Accepted : April 1, 2025

Keywords:

Employee Behavior;
Work Discipline;
Quality of Service
Community Satisfaction



Copyright (c) 2025
Abiwarra : Jurnal Vokasi
Administrasi Bisnis

ABSTRACT

This research aims to analyze and evaluate the effect of employee behavior, work discipline, and service quality on public satisfaction at the Investment Management and Integrated One-Stop Service Unit of Klender Sub-district. The research method uses a quantitative approach through a questionnaire distributed to service recipients at the Investment Management and Integrated One-Stop Service Unit of Klender Subdistrict during the period of January - October 2024. The sample determination was formulated using the Slovin formula, resulting in a sample of 93 respondents. The data collected were analyzed using the IBM SPSS statistical program. The research results indicate that, partially, employee behavior has a significant effect on public satisfaction at 26.6%, work discipline has a significant effect on public satisfaction at 23.8%, and service quality has a significant effect on public satisfaction at 29.4%. Simultaneously, these three variables significantly affect public satisfaction by 41%, with the remaining 59% affected by other variables outside the scope of the research.

PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Kedudukan Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender berkedudukan di bawah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi, rekapitulasi data dan pengawasan penanaman modal sesuai kewenangan dan melaksanakan pelayanan dan penandatanganan perizinan/ non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangan. tugas dan kewenangan terkait penerbitan perizinan dan non perizinan.

Penilaian indeks kepuasan masyarakat di laksanakan setiap triwulan, berdasarkan nilai indeks kepuasan masyarakat yang di keluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta periode tahun 2020 sampai dengan Tahun 2024, secara umum nilai di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender cukup baik, namun belum mencapai harapan sebesar 100, tentunya hal ini membutuhkan kerja keras bagi Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender untuk memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya.

Fenomena lain yang dapat di amati adalah adanya anggapan masyarakat bahwa perilaku pegawai masih belum memenuhi standar pelayanan, petugas terlihat malas-malasan melayani. Pelayanan buruk, dan sangat tidak disiplin waktu, kurangnya pelayanan dan pegawainya kurang cekatan melayani masyarakat. Ada beberapa pegawai yang tidak ramah kepada masyarakat, mengenai informasi masih kurang. Selama periode tahun 2023 dan 2024, terdapat keterlambatan masuk pegawai pada jam kerja yaitu (tiba di kantor lebih dari jam masuk kerja yaitu 07.30 WIB). Perilaku pegawai dan disiplin kerja pegawai akan menjadi sorotan langsung oleh masyarakat, penempatan personal yang kurang tepat akan memberikan dampak yang serius dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Kondisi ruangan pelayanan berdasarkan pengamatan peneliti bahwa kenyamanan di ruang pelayanan kurang maksimal karena pendingin ruangan tidak berfungsi dengan baik, kebersihan toilet belum optimal,

jumlah kursi pegawai terbatas. Sehingga kemampuan komunikasi dan kepekaan petugas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi perhatian penting yang harus diutamakan.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, maka Unit Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender dan sebagai salah satu unit instansi pelayanan publik turut berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya kepada masyarakat. Berdasarkan tema permasalahan yang diuraikan tersebut diatas, maka dari itu peneliti ingin menjadikannya sebagai latar belakang pada penelitian dengan judul "Pengaruh Perilaku Pegawai, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender".

KAJIAN PUSTAKA

1. Kepuasan Masyarakat : Menurut Rulianti (2024): "Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur penting bagi keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan masyarakat di suatu negara".
2. Perilaku Pegawai : Menurut Maulidiyah(2022): "Perilaku didefinisikan sebagai sikap, tindakan, maupun tingkah laku seseorang".
3. Disiplin Kerja : Menurut Sinambela(2019): "Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mengikuti aturan yang ditetapkan.
4. Kualitas Pelayanan : Menurut Tjiptono(2019): "Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan/konsumen".

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan tesis ini, penulis menerapkan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam (wikipedia). Karena penelitian ini dinyatakan dalam angka, maka penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan alat untuk olah data menggunakan statistik. Oleh karena itu, data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Adapun dalam penelitian ini alat pengumpulan data yang digunakan menggunakan survei dan kuesioner dimana responden memilih salah satu jawaban pernyataan yang telah disediakan, dengan alternatif jawaban menggunakan skala likert.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan dan non perizinan di kantor Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender periode Bulan Januari sampai dengan Oktober tahun 2024 sebanyak 1.255 pemohon. Jumlah responden dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang optimal dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penelitian. Jumlah sampel sebanyak 93 responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan program statistik IBM SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel diatas diperoleh nilai thitung sebesar 2,966. Sedangkan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) dengan *degree of freedom* (df) =89 adalah 1,662. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai t hitung (2,966) dan nilai t tabel (1,662), maka nilai t hitung lebih besar daripada t tabel, maka H_0 ditolak dan konsekuensinya H_1 diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel perilaku pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Klender. Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 2,901. Sedangkan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan

95% ($\alpha=5\%$) dengan *degree of freedom* (df) =89 adalah 1,662. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai t hitung (2.901) dan nilai t tabel (1.662), maka nilai t hitung lebih besar daripada t tabel, maka H_0 ditolak dan konsekuensinya H_1 diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Klender.

Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel di atas diperoleh nilai t hitung sebesar 3,016. Sedangkan nilai t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) dengan *degree of freedom* (df) =89 adalah 1,662. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai t hitung (3,016) dan nilai t tabel (1.662), maka nilai t hitung lebih besar daripada t tabel, maka H_0 ditolak dan konsekuensinya H_1 diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Klender.

1. Pengaruh perilaku pegawai terhadap Kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Klender

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS for Windows ver.25* menunjukkan variabel perilaku pegawai (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung ada variabel perilaku (X_1) adalah 2.966 dan nilai t tabel sebesar 1,662, sehingga nilai t hitung > t tabel. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel perilaku pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Nilai regresi sebesar (b_1) sebesar 0,140 atau 14 %. Penambahan dan atau pengurangan setiap 0,140 akan mempengaruhi penambahan dan atau pengurangan sebesar 0,140 terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat. Artinya apabila terjadi peningkatan dalam perilaku pegawai, akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Demikian halnya apabila terjadi penurunan pada perilaku pegawai akan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender. Perilaku pegawai memberikan pengaruh sebesar 25,8% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Win Konadi dan Syahniar pada tahun 2021 judul “Pengaruh kualitas pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat pemohon E-KTP dan akte kelahiran pada Dinas kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Bireuen” menunjukkan hasil terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung faktor kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat, yang mengurus dan membuat KTP-el dan Akte Kelahiran anak di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen, yakni sebesar 33,58 %. Besarnya pengaruh faktor sarana dan prasarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus dan membuat KTP-el dan Akte Kelahiran anak di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen, yakni sebesar 16,13%, dan pengaruh faktor perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang mengurus dan membuat KTP-el dan Akte Kelahiran anak di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen, sebesar 20,89 %.

2. Pengaruh disiplin kerja terhadap Kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Klender.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS for Windows ver.25* menunjukkan variabel disiplin kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung ada variabel perilaku (X_1) adalah 2.901 dan nilai t tabel sebesar 1,662, sehingga nilai t hitung > t tabel. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Nilai regresi sebesar (b_1) sebesar 0,165 atau 16,5 %. Penambahan dan atau pengurangan setiap 0,165 akan mempengaruhi penambahan dan atau pengurangan sebesar 0,165 terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat. Artinya apabila terjadi peningkatan dalam disiplin kerja, akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Demikian halnya apabila terjadi penurunan pada disiplin kerja akan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender. Disiplin kerja

memberikan pengaruh sebesar 23% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yekti Suhardani, Suharto, Marhaban pada tahun 2022 dengan judul penelitian “pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di kantor kelurahan iringmulyo metro timur”. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa R^2 bernilai 0,962(96,2%) sehingga dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 96,2 % dan sisanya 3,8% didoktrin oleh variabel lain yang tidak diambil dalam riset ini.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Klender.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program *SPSS for Windows ver.25* menunjukkan variabel kualitas pelayanan(X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat(Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung ada variabel kualitas pelayanan(X3) adalah 3.016 dan nilai t tabel sebesar 1,662, sehingga nilai t hitung > t tabel. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Nilai regresi sebesar (b1) sebesar 0,133 atau 13,3 %. Penambahan dan atau pengurangan setiap 0,133 akan mempengaruhi penambahan dan atau pengurangan sebesar 0,133 terhadap variabel Y yaitu kepuasan masyarakat. Artinya apabila terjadi peningkatan dalam kualitas pelayanan, akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Demikian halnya apabila terjadi penurunan pada kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 28,6% terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaidil Akhirin, Ermy Wijaya dan Iswidana Utama Putra(2023) dengan Judul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan”, hasil penelitian dari prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,316 atau (31.6%) atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model ini mampu menjelaskan sebesar (31.6%) variasi variabel dependen. Sedangkan sisanya sebesar 68.4% dari (100%-31.6%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

4. Pengaruh perilaku pegawai, disiplin kerja dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kelurahan Klender

Berdasarkan hasil pengolahan data, terbukti variabel perilaku pegawai (X1), disiplin kerja (X2) dan Kualitas pelayanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai F hitung adalah F hitung sebesar 22,345 sedangkan besarnya F tabel dengan derajat bebas(df) 3 dan 89 pada α 0,05 sebesar 2,707. Dengan demikian nilai F hitung(22,345) > F tabel(2,707). Ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel perilaku pegawai, disiplin kerja dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Dan berdasarkan nilai Adjusted Square dari model regresi yang terbentuk dalam penelitian ini adalah sebesar 0.41 menunjukkan bahwa variabel Perilaku pegawai, Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 41% sisanya sebesar 59% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aep Saefullah(2022) dalam penelitian berjudul “Pengaruh disiplin kerja pegawai dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dikantor desa kadugede kecamatan kadugede kabupaten kuningan” dengan hasil penelitian bahwa disiplin Kerja memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat Desa Kadugede Kecamatan Kadugede Kabupaten Kuningan berdasarkan pengujian jalur, variabel Disiplin Kerja berpengaruh langsung terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 0,349 atau 12,18%. Maka, dapat di katakan bahwa Disiplin Kerja pegawai kantor Desa Kadugede dapat meningkatkan Kepuasan masyarakat.Selain itu Kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh signifikan bagi kepuasan masyarakat Desa Kadugede. Kualitas pelayanan mempunyai dampak signifikan langsung kepada kepuasan masyarakat sebesar 0,475 atau 22,56%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh perilaku pegawai, disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis telah membuktikan bahwa perilaku pegawai(X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender. Dibuktikan dengan hasil uji t yaitu diperoleh nilai t hitung = $2,966 > 1,662$ maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terdapat pengaruh positif perilaku(X1) terhadap kepuasan masyarakat(Y). Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh variabel perilaku pegawai terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan nilai koefisien determinasi yaitu 25,8%.
2. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis telah membuktikan bahwa disiplin kerja(X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender. Dibuktikan dengan hasil uji t yaitu diperoleh nilai t hitung = $2,901 > 1,662$ maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terdapat pengaruh positif disiplin(X2) terhadap kepuasan masyarakat(Y). Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan nilai koefisien determinasi yaitu 23%.
3. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis telah membuktikan bahwa kualitas pelayanan(X3) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender. Dibuktikan dengan hasil uji t yaitu diperoleh nilai t hitung = $3,016 > 1,662$ maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan masyarakat(Y). Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berdasarkan nilai koefisien determinasi yaitu 28,6%.
4. Berdasarkan hasil pengujian Hipotesis telah membuktikan bahwa perilaku(X1), disiplin(X2) dan kualitas pelayanan(X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat(Y) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender. Dibuktikan dengan hasil uji F yaitu diperoleh nilai F hitung = $22,345 > F$ tabel 2,707 maka disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terdapat pengaruh positif perilaku pegawai(X1), disiplin kerja(X2) dan kualitas pelayanan(X3) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat(Y). Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sekaligus membenarkan bahwa hipotesis keempat yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif perilaku(X1), disiplin(X2) dan kualitas pelayanan(X3) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat(Y). Dan besarnya perilaku pegawai(X1), disiplin kerja(X2) dan kualitas pelayanan(X3) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Klender adalah 41%, variabel kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh variabel perilaku, disiplin dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya yaitu 59% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, F. (2019). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia. UISU Press Medan
- Akhirin, Z., Wijaya E., Putra. I. U. (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Padang Genting Kecamatan Seluma Selatan. EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis, 11(2).

- Budiman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis*.8(2).
- Fajriah, U. R., & Muhammad Rais Rahmat Razak. (2020). Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA*, 8(1),Hal. 50-51
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta. Gava Media
- Hartini *et al.* (2021). *Perilaku Organisasi*.Bandung. Widina Bhakti Persada
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya. Unitomo Press.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). di akses pada 12 Agustus 2024.<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/perilaku>
- Khaeruman *et.al.* (2021). *Meningkatkan Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia. Konsep dan Studi Kasus*. Serang. CV.A..A. Rizky.
- Konadi, W & Syahniar. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen.Indomera Jurnal Magister Manajemen.2(3).
- Maulidiyah, N. N *et al.* (2022). *Perilaku Organisasi*. Padang. PT Global Eksekutif Teknologi .
- Mulyadi, M.(2016). *Metode Penelitian Praktis: Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta. Publica Press.
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan. Duta Media Publishing.
- Oktamiati. (2017). *Persepsi Masyarakat terhadap Perilaku Birokrasi di Kelurahan Kadidi Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang*. STISIP M Rappang.
- Oktiani, A *et.al.* (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Air Minum Giri Menang (PERSERODA). *Jurnal Ilmiah Hospitality* 19.12(1).
- Prabowo, H. (2022). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung Barat. Bimedia Pustaka Utama.
- Purba, V. Y. Br. (2021). Pengaruh Pelayanan Publik dan Profesionalisme Perangkat Kelurahan terhadap Masyarakat. *Jurnal Penelitian Pendidikan,Psikologi dan Kesehatan*.2(3).223-227.