

# Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah, Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pademangan Barat Jakarta Utara

Wahyudi\*

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

[52wahyudi@gmail.com](mailto:52wahyudi@gmail.com)

\*Corresponding Author

## ARTICLE INFO

### Article history :

Received : Maret 19, 2025

Revised : Mei 20, 2025

Accepted : Juni 12, 2025

### Keywords :

public satisfaction;

public services;

work discipline;



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:  
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan  
Masyarakat Madani

## ABSTRACT

*The provision of public services is an effort by the state to fulfill the basic needs of the rights of every citizen to goods, services, and administrative services provided by public service providers. Related to the public services in question, the 1945 Constitution mandates the state to fulfill the basic needs of every citizen for their welfare, so that the effectiveness of the implementation of a government is largely determined by the good or bad implementation of public services. Increasingly better service to the community affects the level of satisfaction felt by the community, so that the quality of service will continue to increase and improve. The problem that arises today is satisfaction with the service from the performance of government employees for the community both at the village level and the national level. This descriptive research is quantitative, with a population of 92,820 residents in Pademangan Barat Village, with an error tolerance of 10% using the Slovin formula, a sample of 99.89 or 100 people was obtained. The sampling technique used a Likert scale interval of 5 to 1 with a questionnaire. So the conclusion given is partially that the performance of government officials, public services and work discipline have a positive effect on public satisfaction. Simultaneously, the performance of government apparatus, public services and work discipline together influence public satisfaction by 91.6%. and the remaining 8.4% is influenced by other factors or other variables outside the study.*

## PENDAHULUAN

Meningkatnya mutu pendidikan dan kesejahteraan masyarakat serta terbukanya akses informasi telah mendorong pemerintah selaku penyedia layanan dituntut untuk responsif dan sensitif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Masyarakat tidak lagi hanya mendengar atau mendapat informasi sepihak dari pemerintah atau penyedia layanan di wilayahnya, namun mereka dapat memperoleh banyak informasi layanan dari berbagai media yang ada.

Penyelenggaraan pelayanan masyarakat merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dari hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Terkait dengan pelayanan masyarakat dimaksud, Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas penyelenggaraan suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan masyarakat.

Kondisi masyarakat demikian menuntut pemerintah untuk mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang cepat, murah dan transparan. Berbagai regulasi telah diterbitkan, berbagai kompetisi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik terus digulirkan, salah satunya yang terbaru adalah dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 6 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini selain pemerintah sebagai pelayan publik membuat berbagai inovasi dan perubahan layanan, masyarakat yang diberikan keleluasaan pada pemerintah untuk menilai dan memberi *feedback* atas pelayanan yang diberikan. Survei ini pemberi layanan harus senantiasa meng-*up date* dan meng-*up grade* bentuk dan kualitas layanannya sehingga sesuai dengan harapan masyarakat.

Peningkatan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat maka mempengaruhi tingkat dari kepuasan yang masyarakat rasakan, sehingga mutu pelayanan akan semakin terus meningkat dan baik. Permasalahan yang timbul saat ini adalah kepuasan atas pelayanan dari kinerja pegawai pemerintahan bagi masyarakat baik di tingkat desa sampai tingkat nasional. Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan masyarakat didalam menciptakan tertib administrasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayan publik. Dengan adanya kualitas layanan publik yang baik maka dapat menciptakan kepuasan dan citra positif kepada pemerintah, (Simarmata et al., 2021), yakni sebagai pelayan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

Salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan publik. Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah perlu memperhatikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Jika kepuasan masyarakat tinggi maka menggambarkan kinerja pemerintah baik atau sebaliknya jika kepuasan masyarakat rendah akan menjadi citra buruk bagi pemerintah.

Pelayanan prima mampu memberikan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Belum optimalnya pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan lebih berorientasi pada peraturan yang harus ditaati, kesesuaiannya dari juklak dan juknis, daripada kepuasan masyarakat/warga pengguna layanan, sehingga menimbulkan keluhan Pola pikir aparaturnya pemerintah/pemberi layanan cenderung menganggap bahwa sebaik apapun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, toh tidak akan merubah gaji dan pendapatannya. Mereka melayani karena adanya tanggung jawab tugas, dan fungsi pemerintahan. Kenyataan ini memperlihatkan bahwa kinerja masih belum menunjukkan kualitas pelayanan publik yang diharapkan. Peraturan yang ada seringkali tidak mudah dipahami oleh warga pengguna layanan yang sebagian besar berpendidikan rendah, sehingga banyak terjadi miskomunikasi antara yang melayani dengan yang dilayani.

Kondisi pelayanan seperti ini merupakan konsekuensi kurang efektifnya sosialisasi kebijakan pelayanan kepada warga, disamping itu warga/masyarakat memang tidak dilibatkan dan tidak diajak bicara tentang masalah pelayanan, perumusan tentang kebijakan pelayanan seperti penentuan biaya, prosedur, waktu, dan sebagainya, masih dilakukan secara sepihak oleh pemerintah. Dengan demikian masyarakat hanya ditempatkan sebagai “obyek pelayanan” yang dapat diperlakukan sesuai dengan kemauan aparaturnya pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik memiliki dasar standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan acuan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Upaya untuk menuju peningkatan kualitas pelayanan dihadapkan pada kualitas SDM dan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, maka diperlukan adanya penyesuaian dalam menjalankan strategi manajemen yang selalu berorientasi pada kualitas jasa layanan dan ditunjang sarana dan prasarana yang memadai. Menurut Hardiansyah (2018:55), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **1. Kinerja Aparatur Pemerintah**

Kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu kinerja sebagai kata benda

mengandung arti “*Thing done*” (suatu hasil yang telah dikerjakan). Menurut Simamora (2019:423), kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *performance* atau *job performance* tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi *performance* saja. Kinerja dalam Bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu. Prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya.

Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut (Bastian, 2015:329). Pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah. Unsur manusia sebagai pegawai maka tujuan badan (wadah yang telah ditentukan) kemungkinan besar akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Pegawai inilah yang mengerjakan segala pekerjaan atau kegiatan-kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

Hasibuan (2020:34), menjelaskan kinerja mempunyai hubungan yang erat dengan masalah produktivitas, karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam suatu organisasi. Sedangkan Handoko (2020:785), mendefinisikan penilaian kinerja atau prestasi kerja (*performance appraisal*) adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi aparatur. Kegiatan ini dapat mempengaruhi keputusan- keputusan pimpinan dan memberikan umpan balik kepada para aparatur tentang pelaksanaan kerja mereka.

Aparatur adalah orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan. Aparatur memiliki peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Peranan aparatur tersebut sesuai dengan tuntutan zaman terutama untuk menjawab tantangan masa depan. Aparatur yang berkualitas sangat dibutuhkan dalam rangka menghadapi tantangan masa depan.

Pengertian mengenai aparatur pemerintahan disebutkan oleh Dharma Surya (2018:169), menjelaskan bahwa aparat Pemerintah adalah pekerja yang digaji pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan pendapat Soerwono Handayaningrat (2016:154), yang mengatakan bahwa aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Menurut Pasal 1 (a) Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, yang dimaksudkan “Pegawai Negeri” adalah mereka yang setelah memenuhi syarat syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas dengan negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. A.W. Widjaja Widjaja (2019:113), berpendapat bahwa pegawai adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

## 2. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2021:3).

Sedangkan menurut Sinambela (2021:3), pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Ratminto dan Atik (2018:5), mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

### **3. Disiplin Kerja**

Menurut Edy Sutrisno (2020:14), disiplin kerja merupakan sikap ketersediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati semua norma peraturan yang berlaku diorganisasi. Sedangkan menurut Hasibuan (2020:34), menyatakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesedian seseorang untuk taat semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Sikap taat ini diwujudkan dalam bentuk sikap, tingkah laku, bahkan perbuatan yang sesuai dengan peraturan tersebut.

Disiplin adalah sikap konsisten, sikap tanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Sedangkan kerja adalah kegiatan yang berhubungan dengan tugas pokok sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan hidup. Disiplin kerja adalah ketaatan pekerja atau pegawai terhadap tata aturan yang berlaku di tempat kerja. (Purba, 2021:48).

### **4. Kepuasan Masyarakat**

Menurut Oliver dalam Supranto (2016:54), dalam pelayanannya kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Menurut Tjiptono dan Candra (2017:8), kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk

meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah deskriptif, Menurut Sugiyono (2022:12), metode penelitian deskriptif yakni suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2022:8), definisi metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian deskriptif ini bersifat kuantitatif, dengan populasi sebanyak 92.820 jumlah penduduk di Kelurahan Pademangan Barat, dengan error tolerance 10% dengan menggunakan rumus slovin didapatkan sampel 99,89 atau 100 orang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini yaitu pegawai PPSU Kelurahan Pademangan Timur dengan karakteristik dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1.** Deskripsi Responden

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kinerja Aparatur Negara	100	40.00	55.00	48.00	3.618
Pelayanan Publik	100	34.00	51.00	40.31	4.341
Disiplin Kerja	100	41.00	73.00	60.78	8.987
Kepuasan Masyarakat	100	28.00	49.00	40.53	5.620
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden sebanyak 100 responden menunjukkan hasil analisis sebagai berikut: variabel Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) mempunyai rata-rata sebesar 48.00 dengan standar deviasi sebesar 3.618, adapun variable Pelayanan Publik (X2) rata-rata sebesar 40.31 dengan standar deviasi sebesar 4.341, sedangkan untuk variabel Disiplin Kerja (X3) rata-rata sebesar 60.78 dengan standar deviasi sebesar 8.987 dan variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai rata-rata sebesar 40.53 dengan standar deviasi sebesar 5.620.

**Tabel 2.** Uji Validitas Variabel Kinerja Aparatur Pemerintah

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Ket.
X1.1	.708	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.2	.644	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.3	.662	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.4	.580	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.5	.349	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.6	.550	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.7	.691	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.8	.636	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.9	.713	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.10	.248	0.20	Valid
	.000	0.05	
X1.11	.315	0.20	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Berdasarkan tabel diatas, tentang uji validitas variabel kinerja aparatur pemerintah (X1) di atas dengan jumlah responden atau sampel sebanyak 100, sejumlah 11 butir pernyataan pada tabel di atas menunjukkan hasil r hitung pada variabel kinerja aparatur pemerintah memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0.20 dan jika dilihat dari signifikansinya bahwa nilai sigfnifikasi masing-masing item pernyataan < 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dalam penelitian dari variabel kinerja aparatur pemerintah ini dinyatakan valid dan dapat dikatakan bahwa responden dalam mengisi pernyataan kuesioner variabel kinerja aparatur pemerintah (X1) dinyatakan layak dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.** Uji Validitas Variabel Pelayanan Publik

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Ket.
X2.1	.642	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.2	.594	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.3	.547	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.4	.377	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.5	.707	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.6	.543	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.7	.426	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.8	.409	0.20	Valid
	.000	0.05	

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Ket.
X2.9	.613	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.10	.590	0.20	Valid
	.000	0.05	
X2.11	.518	0.20	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Berdasarkan tabel diatas mengenai uji validitas variabel pelayanan publik (X2) di atas dengan jumlah responden atau sampel sebanyak 100 responden, serta berisi sebanyak 11 butir pernyataan, hasil pada tabel di atas menunjukkan hasil r hitung pada variabel pelayanan publik memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0.20, jika dilihat dari signifikansinya bahwa nilai sigfnifikansi masing-masing item pernyataan  $< 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dari variabel pelayanan publik dalam penelitian ini dinyatakan valid atau dinyatakan layak dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4.** Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Keterangan
X3.1	.630	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.2	.717	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.3	.828	0.30	Valid
	.000	0.05	
X3.4	.713	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.5	.728	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.6	.803	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.7	.709	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.8	.798	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.9	.681	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.10	.781	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.11	.822	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.12	.747	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.13	.771	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.14	.760	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.15	.793	0.20	Valid
	.000	0.05	
X3.16	.793	0.20	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Berdasarkan tabel diatas mengenai uji validitas variabel disiplin kerja (X3) di atas dengan jumlah responden atau sampel sebanyak 100 responden, serta berisi 16 butir pernyataan, hasil pada tabel di atas menunjukkan hasil r hitung pada variabel disiplin kerja memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0.20 dan jika dilihat dari signifikansinya bahwa nilai sigfnifikasi masing-masing item pernyataan  $< 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dari variabel disiplin kerja dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak serta dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 5.** Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Ket.
Y1	.807	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y2	.565	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y3	.648	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y4	.809	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y5	.671	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y6	.828	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y7	.809	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y8	.714	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y9	.795	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y10	.577	0.20	Valid
	.000	0.05	
Y11	.630	0.20	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Berdasarkan tabel diatas mengenai uji validitas variabel kepuasan masyarakat (Y) di atas dengan jumlah responden atau sampel sebanyak 100 responden, serta berisi sebanyak 11 butir pernyataan, hasil pada tabel di atas menunjukkan hasil r hitung pada variabel kinerja pegawai memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0.20 dan jika dilihat dari signifikansinya bahwa nilai sigfnifikasi masing-masing item pernyataan  $< 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dari variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dapat dikatakan bahwa responden dalam mengisi pernyataan kuesioner variabel kepuasan masyarakat (Y) dinyatakan layak dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

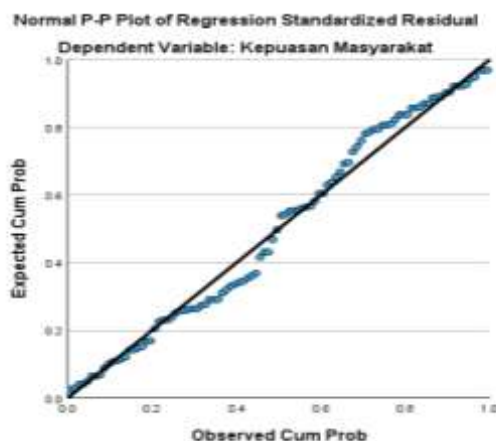
**Tabel 6.** Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	$\alpha$	Ket.
1	Kinerja Aparatur Pemerintah (X1)	0.754	0.70	Reliabel
2	Pelayanan Publik (X2)	0.750	0.70	Reliabel
3	Disiplin Kerja (X3)	0.949	0.70	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.902	0.70	Reliabel

Sumber : Output SPSS

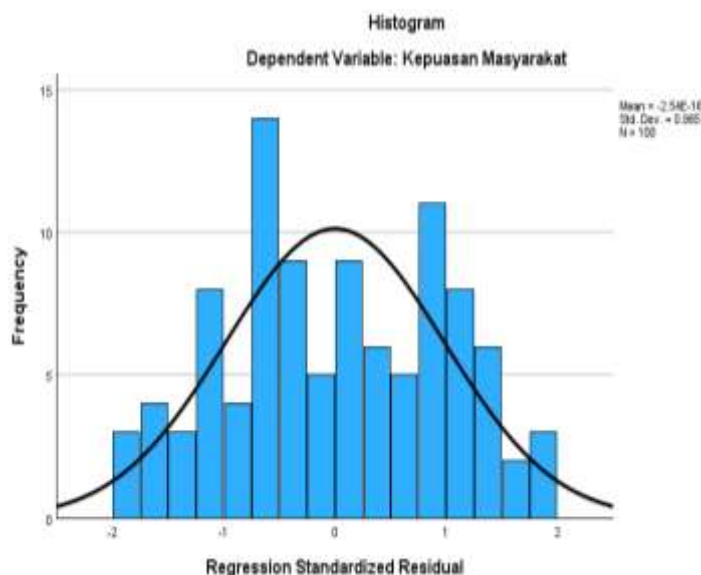
Pada tabel 4.8 di atas, data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas yang dilakukan kepada 100 sampel atau responden, variabel Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2), Disiplin Kerja (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y) didapatkan nilai

koefisien Cronbach's Alpha di atas 0.70, sehingga terbukti bahwa instrument penelitian tersebut adalah reliabel..



**Gambar 1.** Diagram P-Plot  
Sumber : Output SPSS

Data yang normal akan memberikan nilai ekstrim rendah dan ekstrim tinggi yang sedikit dan kebanyakan mengumpul di tengah, berdasarkan gambar 1 grafik scatter plot di atas dapat dilihat bahwa plot atau titik-titik membentuk garis lurus diagonal dan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonalnya tersebar mengikuti garis diagonal, hal ini berarti bahwa data terdistribusi normal..



**Gambar 2.** Histogram  
Sumber : Output SPSS

Pada gambar 2 grafik histogram menunjukkan bahwa data terdistribusi normal, hal ini dapat terlihat dari kurva yang melengkung ke atas seperti pada gambar. Kedua grafik di atas menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan jika tidak diperhatikan secara teliti. Oleh karena itu, dianjurkan juga dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

**Tabel 7.** Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardize d Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.60199136	
Most Extreme Differences	Absolute	.084	
	Positive	.084	
	Negative	-.084	
Test Statistic		.084	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.077	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.079	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.072
		Upper Bound	.086

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, diketahui hasil dari uji normalitas menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*, variabel Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2), Disiplin Kerja (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai signfikan  $0.200 > 0.05$ . Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal, sehingga dapat dilakukan analisis pada uji-uji selanjutnya dalam penelitian ini.

**Tabel 8.** Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.581	2.412		1.070	.287		
	Kinerja Aparatur Negara	-.116	.047	-.075	-2.500	.014	.940	1.064
	Pelayanan Publik	.333	.048	.257	6.877	<.001	.605	1.653
	Disiplin Kerja	.496	.023	.792	21.340	<.001	.614	1.629

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Dasar pengambilan keputusan uji multikolonieritas adalah jika nilai Tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10.00, maka tidak terjadi adanya indikasi multikolonieritas. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2) dan Disiplin Kerja (X3) dengan nilai Tolerance > 0.10 dan nilai VIF < 10.00. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2) dan Disiplin Kerja (X3) tidak terdapat multikolinieritas.

**Tabel 9.** Uji Heterokedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.048	1.196		3.385	.001
	Kinerja Aparatur Negara	-.022	.023	-.095	-.937	.351
	Pelayanan Publik	-.035	.024	-.185	-1.458	.148
	Disiplin Kerja	-.004	.012	-.041	-.328	.744

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber : Output SPSS

Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastitas. Uji heterokedasitas dilakukan dengan meregresikan nilai absolut residual dengan variabel independennya. Ada tidaknya heterokedasitas dapat diketahui dengan melihat tingkat signifikansinya terhadap 0.05. Pada tabel 4.12 di atas menunjukkan hasil uji heterokedasitas pada variabel Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) dengan tingkat signifikan 0.351 > 0.05, variable Pelayanan Publik (X2) dengan tingkat signifikan 0.148 > 0.05 dan variable Disiplin Kerja (X3) dengan tingkat signifikan 0.744 > 0.05. Maka, kesimpulan dari hasil tersebut bahwa tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

**Tabel 10.** Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.581	2.412		1.070	.287		
	Kinerja Aparatur Negara	.116	.047	.075	2.500	.014	.940	1.064
	Pelayanan Publik	.333	.048	.257	6.877	<.001	.605	1.653
	Disiplin Kerja	.496	.023	.792	21.340	<.001	.614	1.629

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan dalam rumus persamaan regresi linear berganda berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 2.581 + 0.116 X_1 + 0.333 X_2 + 0.496 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X1= Kinerja Aparatur Pemerintah

X2= Pelayanan Publik

X3= Disiplin Kerja

$\beta$  = Koefisien Regresi

e = Residual error

**Tabel 11.** Uji t

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	2.581	2.412		1.070	.287
	Kinerja Aparatur Negara	.116	.047	.075	2.500	.014
	Pelayanan Publik	.333	.048	.257	6.877	<.001
	Disiplin Kerja	.496	.023	.792	21.340	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS

Uji signifikansi parsial (Uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Jika nilai signifikansi < 0.05, dan jika nilai t hitung > t table, maka hasilnya berpengaruh. Setelah dilakukan perhitungan didapat nilai t table sebesar 1.985, yang artinya nilai t hitung > t table, adapun nilai signifikansi masing-masing variable didapat sebagai berikut:

**Tabel 12** Hasil Signifikansi Uji t

Variabel	Signifikansi	$\alpha$	Kriteria
Kinerja Aparatur Pemerintah (X1)	0.014	0.05	Berpengaruh
Pelayanan Publik (X2)	0.001	0.05	Berpengaruh
Disiplin Kerja (X3)	0.001	0.05	Berpengaruh

Sumber : Olahan penulis berdasarkan Output SPSS

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai signifikansi variabel Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) sebesar  $0.014 < \alpha = 0.05$ , maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh antara Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
2. Nilai signifikansi variabel Pelayanan Publik (X2) sebesar  $0.001 < \alpha = 0.05$ , maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh antara Pelayanan Publik (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
3. Nilai signifikansi variabel Disiplin Kerja (X3) sebesar  $0.001 < \alpha = 0.05$ , maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh antara Disiplin Kerja (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**Tabel 13.** Uji f

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2872.839	3	957.613	361.831	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	254.071	96	2.647		
	Total	3126.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kinerja Aparatur Negara, Pelayanan Publik

Sumber : Output SPSS

Dalam penelitian ini pengujian Simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen atau bebas yang terdiri dari variabel Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik

(X2) dan Disiplin Kerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Pada tabel Anova di atas, terlihat bahwa nilai  $F = 361.831$  dengan nilai signifikan  $F = 0.01$ , dan setelah dilakukan perhitungan didapatkan nilai  $F$  Tabel sebesar 2.699. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, karena nilai  $F$  Hitung ( $361.831$ ) > nilai  $F$  Tabel (2.699), dan nilai signifikan  $F$  sebesar  $0.01 < 0.05$ , maka artinya setiap variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel independen. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2) dan Disiplin Kerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), artinya  $H_4$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Tabel 14. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.959 <sup>a</sup>	.919	.916	1.62683

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kinerja Aparatur Negara, Pelayanan Publik

Sumber : Output SPSS

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi berganda (R-square) adalah 0.916 atau 91.6%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2) dan Disiplin Kerja (X3) secara simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 91.6% dan sisanya 8.4% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain di luar penelitian.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  hitung variable Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) sebesar  $2.251 > t$  table 1.985 dan nilai signifikansi variable Kinerja Aparatur Pemerintah (X1)  $< \alpha = 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini berarti ada pengaruh antara Kinerja Aparatur Pemerintah dengan Kepuasan Masyarakat. Kemudian, berdasarkan hasil uji  $F$  bahwa secara simultan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

### 2. Pengaruh Pelayanan Publik (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  hitung variable Pelayanan Publik (X2) sebesar  $6.877 > t$  table 1.985 dan nilai signifikansi variable Pelayanan Publik (X2)  $< \alpha = 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, hal ini berarti ada pengaruh antara Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat. Kemudian, berdasarkan hasil uji  $F$  bahwa secara simultan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

### 3. Pengaruh Disiplin Kerja (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  hitung variable Disiplin Kerja (X3) sebesar  $20.955 > t$  table -1.662 dan nilai signifikansi variable Disiplin Kerja (X3)  $< \alpha = 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, hal ini berarti ada pengaruh antara Disiplin Kerja dengan Kepuasan Masyarakat. Kemudian, berdasarkan hasil uji  $F$  bahwa secara simultan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

### 4. Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2) dan Disiplin Kerja (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai  $t$  hitung variable Disiplin Kerja (X3) sebesar  $21.340 > t$  table 1.985 dan nilai signifikansi variable Disiplin Kerja (X3)  $< \alpha = 0.05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima, hal ini berarti ada pengaruh antara Disiplin Kerja dengan Kepuasan Masyarakat. Kemudian, berdasarkan hasil uji  $F$  bahwa secara simultan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dijabarkan dan dijustifikasikan atas rumusan masalah dan hipotesis yang dipaparkan peneliti dan telah diuji, maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian H1 dengan nilai t hitung variable Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) sebesar  $2.251 > t$  table 1.985 dan nilai signifikansi variable Kinerja Aparatur Pemerintah (X1)  $< \alpha = 0.05$ . Berdasarkan hasil tersebut memberikan bukti empiris secara parsial bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja aparatur pemerintah Kelurahan Pademangan Barat, maka akan menciptakan tingkat kepuasan masyarakat masyarakat yang tinggi.
2. Hasil pengujian H2 dengan nilai t hitung variable Pelayanan Publik (X2) sebesar  $6.877 > t$  table 1.985 dan nilai signifikansi variable Pelayanan Publik (X2)  $< \alpha = 0.05$ . Berdasarkan hasil tersebut memberikan bukti empiris bahwa secara parsial Pelayanan Publik (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan publik yang diberikan pegawai Kelurahan Pademangan Barat, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat tersebut.
3. Hasil pengujian H3 dengan nilai t hitung variable Disiplin Kerja (X3) sebesar  $21.340 > t$  table 1.985 dan nilai signifikansi variable Disiplin Kerja (X3)  $< \alpha = 0.05$ . Berdasarkan hasil tersebut memberikan bukti empiris secara parsial bahwa Disiplin Kerja (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat disiplin para aparat Kelurahan Pademangan Barat, maka akan menciptakan kepuasan masyarakat yang tinggi.
4. Hasil pengujian H4 dengan indikator bahwa nilai  $F = 361.831$  dengan nilai signifikan  $F = 0.01$ . Berdasarkan hasil tersebut memberikan bukti empiris bahwa Kinerja Aparatur Pemerintah (X1), Pelayanan Publik (X2) dan Disiplin Kerja (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan sebesar 91.6% terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pademangan Barat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- A. Purba, Ramen, Dkk. (2021). Media Dan Teknologi Pembelajaran. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- A.W. Widjaja. (2019). Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Bumi Aksara.
- Bastian, I. (2015). Akuntansi Sektor Publik : Suatu Pengantar. Yogyakarta: Erlangga.
- Dharma, Surya. (2018). Manajemen Kinerja : Falsafah Teori dan Penerapannya. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. (2016). Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen. 10th ed. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Handoko, T. Hani. (2020). Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia. BPFE : Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, M. S. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hengki Mangiring Parulian Simarmata, et al. (2021). Manajemen Perilaku Konsumen Dan Loyalitas. Yayasan kita menulis.
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. (2018). Manajemen Pelayanan. Cetakan keXV, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Simamora, H. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Bagian Penerbitan STIE YPKN.

Sinambela. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Supranto, J. (2016). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Harga Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

Sutrisno. Edy. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Tjiptono, F. dan G. Chandra. (2017). Manajemen Strategik. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

### **Peraturan Perundang-undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik