

Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Kinerja Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) pada Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Kelurahan Kamal Muara Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara

Chandra Respati Junianto^{1*}, Indira Santi Kertabudi²

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

¹ chandrafila@gmail.com; ² indirasanti22@gmail.com

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Agustus 25, 2025

Revised : Agustus 30, 2025

Accepted : September 5, 2025

Kata Kunci:

Kepemimpinan;
Motivasi;
Kinerja;
Kepuasan Masyarakat;



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Tugas Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) termuat dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan, terkhusus pada Pasal 5, berdasarkan peraturan tersebut, diketahui bahwa petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum memiliki berbagai tugas yang meliputi penanganan prasarana dan sarana jalan, saluran, taman, kebersihan, serta penerangan jalanan umum. Pelayanan yang diberikan petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum dalam rangka penanganan sarana dan prasarana umum di tingkat Kelurahan, jika pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sehingga, motivasi kerja, dan gaya kepemimpinan dalam kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum ini juga dapat memberikan dampak maupun pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepemimpinan, motivasi dan kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah di Kelurahan Kamal Muara Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara. Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisa data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda (Multiple Regression Analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa memberikan bukti empiris bahwa Kepemimpinan, Motivasi, dan Kinerja dari petugas PPSU dalam pengelolaan sampah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan sebesar 74% terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kamal Muara.

PENDAHULUAN

PPSU adalah akronim dari Penanganan Prasarana dan Sarana Umum. Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum bekerja di tingkat Kelurahan untuk mempercepat lokasi/ prasarana dan sarana/ aset publik maupun daerah yang rusak, kotor, dan/ atau mengganggu masyarakat. Petugas PPSU identik dengan seragamnya yang berwarna oranye, maka dari Itu sebabnya petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum juga sering disebut dengan Pasukan Oranye. Tugas Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum termuat dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan, terkhusus pada Pasal 5, berdasarkan peraturan tersebut, diketahui bahwa petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum memiliki berbagai tugas yang meliputi penanganan prasarana dan sarana jalan, saluran, taman, kebersihan, serta penerangan jalanan umum. Dalam hal penanganan prasarana dan sarana kebersihan, tugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum meliputi: 1) Penyapu jalan di wilayah Kelurahan; 2) Pembersihan timbunan sampah liar dan ceceran sampah di wilayah Kelurahan; 3) Pembersihan coret-coretan dan papan informasi liar di ruang publik wilayah Kelurahan; dan 4) Pembersihan jalan, saluran mikro, taman dan/ atau ruang publik lainnya di wilayah Kelurahan.

Keberadaan petugas PPSU di Kelurahan Kamal Muara Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara dalam hal pengolahan sampah dinilai masih belum maksimal dalam mengatasi permasalahan pengolahan sampah. Hal ini disebabkan karena banyak faktor, diantaranya kurangnya pengawasan

pimpinan terhadap kinerja petugas PPSU sehingga petugas PPSU dalam menjalankan tugas sehari-hari banyak yang berkerja belum maksimal. Salah satu hal yang penting dalam meningkatkan kinerja petugas PPSU adalah motivasi kerja dari petugas. motivasi adalah motor pendorong seseorang ke arah pencapaian tujuan tertentu dan melibatkan segala kemampuan yang dimiliki untuk mencapainya. Menurut Hasibuan (2021) motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan berintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Pada kenyataannya motivasi kerja merupakan salah satu pendorong meningkatkan kinerja. Dalam upaya peningkatan kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum dibutuhkan dukungan motivasi bagi petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum untuk bekerja, ketika seseorang memiliki motivasi dalam bekerja, petugas tersebut akan memiliki kinerja yang baik dan begitu juga sebaliknya, Motivasi merupakan sesuatu yang dapat mendorong perilaku pegawai, agar dapat rajin bekerja dan semangat dalam mencapai kinerja maksimal. Motivasi berpengaruh terhadap pelaksanaan tugas, mendorong semangat petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum untuk bekerja mencapai kinerja maksimal, sehingga peran pemimpin dan kepemimpinannya sangat krusial untuk mengetahui motif kebutuhan, dan keinginan apa yang mendorong seorang pegawai untuk dapat bekerja mencapai tujuan organisasi.

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sudah mengerahkan petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum guna meminimalisir permasalahan kebersihan. Namun kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum dinilai masih belum optimal. Mereka belum mampu menangani berbagai permasalahan yang terjadi terkait kebersihan serta merawat sarana dan prasarana yang ada. Kinerja pegawai sebagai anggota kelompok organisasi ditentukan oleh kemampuan dan kemauannya dalam melaksanakan tugas, kinerja pegawai merujuk pada tingkat keberhasilannya dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Menurut Afandi (2018) kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan, Permasalahan kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan Kamal Muara Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara merupakan masalah yang serius, oleh karena itu untuk dapat menghasilkan kinerja petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum yang baik dan optimal, gaya kepemimpinan yang baik dalam melakukan pengawasan akan memotivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dalam pengelolaan sampah, sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Berdasarkan permasalahan tersebut, agar dapat mencapai kepuasan masyarakat dalam pengelolaan sampah, maka dibutuhkan kepemimpinan dan motivasi yang dapat memberikan kontribusi positif terhadap kinerja petugas PPSU di Kelurahan Kamal Muara Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara.

KAJIAN LITERATUR

Kepemimpinan

Kepemimpinan dalam organisasi adalah hal yang penting karena dapat mempengaruhi keberlangsungan dan proses pencapaian tujuan organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian kepemimpinan adalah perihal pemimpin atau cara memimpin. Secara harfiah, kepemimpinan berasal dari kata dasar “pimpin” yang memiliki arti mengarahkan, membina, mengatur, menuntun, menunjukkan, atau memengaruhi. George R. Terry dalam Hasibuan (2019) mengemukakan bahwa kepemimpinan atau leadership adalah sebuah kegiatan untuk memengaruhi orang lain. Pengaruh tersebut dilakukan untuk diarahkan dalam mewujudkan tujuan dari sebuah organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Anoraga dalam Sutrisno (2017) yang mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan untuk memengaruhi pihak lain, melalui komunikasi baik langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menggerakkan orang-orang agar dengan penuh pengertian, kesadaran, dan senang hati bersedia mengikuti kehendak pimpinan itu.

Sedangkan Siagian (2018) mengemukakan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang untuk memengaruhi orang lain (para bawahannya) sedemikian rupa sehingga orang lain itu mau melakukan kehendak pemimpin meskipun secara pribadi hal itu mungkin tidak disenanginya. Sedangkan menurut Patras dkk., (2019) kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Kepemimpinan merupakan suatu

perilaku para pemimpin dalam mengendalikan serta memberikan pengarahan kepada para bawahannya untuk mengikuti kehendaknya dalam upaya untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Menjadi pemimpin bukan hanya soal jabatan tetapi bagaimana seseorang itu dapat mempengaruhi orang lain. Menurut John C. Maxwell (2021) mengembangkan pengaruh ke orang lain dapat dilakukan dari posisi mana saja dalam suatu organisasi. Mereka yang disebut pemimpin 360 derajat dapat memimpin dan mempengaruhi bawahan, rekan kerja bahkan bukan tidak mungkin dapat menjadi pemimpin bagi atasannya.

Kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam mempengaruhi situasi dan suasana kerja mulai dari proses hingga hasil yang didapatkan. Sehingga diperlukan pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan yang membangun organisasi lebih baik. Siagian (2018) berpendapat bahwa terdapat lima jenis gaya kepemimpinan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Kepemimpinan Otoriter;
- 2) Kepemimpinan Paternalistik
- 3) Kepemimpinan Bebas (*Laissez Faire*)
- 4) Kepemimpinan Demokratik
- 5) Kepemimpinan Kharismatik

Kepemimpinan yang efektif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana pegawai merasa dihargai, termotivasi, dan didukung. Gaya kepemimpinan yang partisipatif, misalnya, mendorong komunikasi terbuka dan kolaborasi, yang meningkatkan keterlibatan dan komitmen pegawai terhadap tugas-tugas mereka. Selain itu, kepemimpinan yang baik juga berperan dalam membentuk perilaku pegawai, seperti disiplin, etika kerja, dan inovasi. Menurut H. Joseph Reitz dalam Rahayu dkk. (2017) terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi gaya kepemimpinan, yaitu:

- 1) Kepribadian (*personality*), yaitu pengalaman masa lalu dan harapan pemimpin, hal ini mencakup nilai-nilai, latar belakang dan pengalamannya akan mempengaruhi pilihan akan gaya kepemimpinan.
- 2) Harapan dan perilaku atasan kepada para bawahan atau karyawannya.
- 3) Karakteristik, yaitu harapan dan perilaku bawahan yang mempengaruhi pimpinan terhadap bentuk seperti apa gaya kepemimpinan yang dipakai.
- 4) Kebutuhan tugas, yaitu setiap tugas bawahan juga akan mempengaruhi gaya kepemimpinan seorang pimpinan.
- 5) Iklim dan kebijakan organisasi akan dapat mempengaruhi harapan dan perilaku bawahan.
- 6) Harapan dan perilaku rekan kerja akan dapat mempengaruhi gaya kepemimpinan.

Motivasi

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari perusahaan dari dalam dirinya, maka karyawan akan terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Motivasi kerja menurut Mangkunegara (2019) merupakan dorongan kebutuhan dalam diri pegawai yang perlu dipenuhi agar pegawai dapat beradaptasi dengan lingkungannya, sedangkan menurut Enny (2019) Motivasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam setiap usaha sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Karena setiap individu memiliki perasaan atau keinginan dan keinginan yang sangat mempengaruhi kemampuan setiap individu, sehingga individu tersebut terdorong untuk bersikap dan bertindak. Sedangkan menurut Hasibuan (2019) Seberapa kuat motivasi yang dimiliki individu akan banyak menentukan terhadap kualitas perilaku yang ditampilkannya, baik dalam konteks belajar, bekerja maupun dalam kehidupan yang lainnya. Pendapat lainnya menurut Handoko (2017) motivasi adalah keadaan seseorang atau individu untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan motivasi ini, pemimpin dapat mendorong potensi karyawan agar mau bekerja secara produktif, sehingga dapat mencapai tujuan karyawan dan tujuan organisasi. Berbagai macam teori motivasi kerja dikemukakan oleh para ahli, salah satunya menurut Syarifudin (2016), antara lain sebagai berikut:

- 1) Teori Abraham H. Maslow (Teori Kebutuhan)
- 2) Teori Motivasi Prestasi Mc Clelland
- 3) Teori X dan Y (Mc. Gregor)
- 4) Teori dari Herzberg (Teori Dua Faktor)
- 5) Teori Clyton Alderfer (Teori ERG)

Indikator Motivasi Kerja menurut Mangkunegara (2019) adalah sebagai berikut:

- 1) Tanggung Jawab; Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi terhadap pekerjaannya
- 2) Prestasi Kerja; Melakukan sesuatu/pekerjaan dengan sebaik-baiknya
- 3) Peluang Untuk Maju; Keinginan mendapatkan upah yang adil sesuai dengan pekerjaan
- 4) Pengakuan Atas Kinerja; Keinginan mendapatkan upah lebih tinggi dari biasanya.
- 5) Pekerjaan yang menantang; Keinginan untuk belajar menguasai pekerjaan di bidangnya.

Sedangkan Menurut Mc. Clelland dalam Hasibuan (2019), dimensi dan indikator motivasi adalah: 1) Kebutuhan akan prestasi (Need for Achievement); 2) Mengembangkan Kreativitas; 3) Antusias untuk berprestasi tinggi

Kinerja

Sumber daya manusia mengasumsikan bahwa pekerjaan manusia perlunya dikelola dengan benar. (Imam Abrori et al., 2022) menyatakan bahwa keberhasilan dan kegagalan suatu organisasi dapat dilihat dari bagaimana tercapainya tujuan organisasi yang ditentukan. Sumber daya manusia merupakan suatu motor penggerak organisasi untuk mencapai tujuan bisnis yang dilakukan. Sehingga kinerja suatu organisasi bergantung pada kinerja karyawan yang ada di organisasi atau perusahaan. Menurut Sutrisno (2019) Kinerja adalah hasil kerja karyawan dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara (2019) kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang baik secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan standar yang ditentukan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. maka di suatu organisasi kinerja pegawai harus didukung oleh sumber daya manusia dengan kinerja yang baik.

Menurut pendapat lain, Simamora (2015) Kinerja mengacu pada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan. Kinerja merefleksikan seberapa baik karyawan memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Sering disalah tafsirkan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan, kinerja diukur dari segi hasil. Menurut Miner dalam Edison (2017), Untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolok ukur yaitu:

- 1) Kualitas, yaitu tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
- 2) Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
- 3) Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja yang efektif/jam kerja hilang.
- 4) Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Philip Kotler (2019) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya. Sedangkan menurut Oliver dalam Tjiptono (2018) kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja, dimana kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Tjiptono (2018) 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.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu organisasi karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Oleh karena itu, untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat ada beberapa aspek yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut Kotler (2019) aspek-aspek yang dapat dijadikan indikator berfungsinya kepuasan pelanggan adalah:

1) Proses peningkatan kualitas layanan

Artinya, semua kegiatan termasuk dalam identifikasi, penelitian dan pengembangan layanan baru dengan cara yang sesuai, meningkatkan kualitas layanan.

2) Proses manajemen sediaan (fasilitas yang disediakan)

Segala kegiatan berupa pengembangan dan pengolahan untuk meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada konsumen.

3) Proses pemesanan sampai dengan pembayaran (administrasi)

Semua aktivitas berupa pesanan, menyetujui dan pembayaran.

4) Proses pelayanan kepada konsumen

Segala aktivitas dilakukan dalam bentuk kemudahan bagi konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan, merespon, dan menyelesaikan permasalahan konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan penulis adalah deskriptif kuantitatif, 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. 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. Populasi dalam penelitian ini adalah penduduk Kelurahan Kamal Muara dengan sampel responden sebanyak 100 responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1. Deskripsi Responden

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepemimpinan	100	21	30	26.24	2.332
Motivasi	100	20	30	26.33	2.547
Kinerja	100	20	36	29.05	4.125
Kepuasan Masyarakat	100	23	38	32.31	3.681
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 1 hasil statistik deskriptif responden di atas dengan jumlah responden sebanyak 100 responden, menunjukkan hasil sebagai berikut: hasil pada tabel menunjukkan besaran rata-rata variabel independen tidak terlalu jauh secara signifikan, dimana rata-rata variabel

Kepemimpinan (X1) sebesar 26.24 dengan standar deviasi 2.332, adapun variabel Motivasi (X2) memiliki rata-rata sebesar 26.33 dengan standar deviasi 2.547, sedangkan untuk variabel Kinerja (X3) memiliki rata-rata sebesar 29.05 dengan standar deviasi 4.125 dan untuk variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki rata-rata sebesar 32.31 dengan standar deviasi 3.681. Berdasarkan hasil tersebut, menunjukkan bahwa nilai standar deviasi semua variable lebih kecil dari nilai rata-rata, hal ini menunjukkan bahwa data tersebut memiliki variasi yang kecil.

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kepemimpinan

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Keterangan
X1.1	.658	0.19	Valid
	.000	0.05	
X1.2	.680	0.19	Valid
	.000	0.05	
X1.3	.783	0.19	Valid
	.000	0.05	
X1.4	.745	0.19	Valid
	.000	0.05	
X1.5	.517	0.19	Valid
	.000	0.05	
X1.6	.554	0.19	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Berdasarkan tabel 2 tentang hasil uji validitas variabel Kepemimpinan (X1) di atas yang memiliki 6 butir pernyataan dengan jumlah responden sebanyak 100 responden, hasil dari uji validitas variabel tersebut adalah sebagai berikut: berdasarkan uji signifikan 0.05, nilai r hitung pada variabel Kepemimpinan memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.195, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dari variabel Kepemimpinan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan.

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Motivasi

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Keterangan
X2.1	.654	0.19	Valid
	.000	0.05	
X2.2	.751	0.19	Valid
	.000	0.05	
X2.3	.716	0.19	Valid
	.000	0.05	
X2.4	.609	0.19	Valid
	.000	0.05	
X2.5	.765	0.19	Valid
	.000	0.05	
X2.6	.720	0.19	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Berdasarkan tabel 3 mengenai hasil uji validitas variabel Motivasi (X2) di atas, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden dan memiliki 6 butir pernyataan, adapun hasil dari uji validitas variabel motivasi di atas adalah sebagai berikut: berdasarkan uji signifikan 0.05 nilai r hitung pada variabel Motivasi memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.195, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dari variabel Motivasi dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan.

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kinerja

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Keterangan
X3.1	.809	0.19	Valid
	.000	0.05	
X3.2	.595	0.19	Valid
	.000	0.05	
X3.3	.659	0.19	Valid
	.000	0.05	
X3.4	.842	0.19	Valid
	.000	0.05	
X3.5	.683	0.19	Valid
	.000	0.05	
X3.6	.726	0.19	Valid
	.000	0.05	
X3.7	.819	0.19	Valid
	.000	0.05	
X3.8	.752	0.19	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Hasil uji validitas variabel Kinerja (X3) terlihat pada tabel 4 di atas, dinyatakan bahwa jumlah responden sebanyak 100 responden dengan 8 butir pernyataan, adapun hasil dari uji validitas variabel Kinerja tersebut adalah sebagai berikut: berdasarkan uji signifikan 0.05 nilai r hitung pada variabel Kinerja memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel sebesar 0.195, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dari variabel Kinerja dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak untuk digunakan.

Tabel 5. Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Keterangan
Y1	.705	0.19	Valid
	.000	0.05	
Y2	.650	0.19	Valid
	.000	0.05	
Y3	.659	0.19	Valid
	.000	0.05	

No Item	r Hitung & Nilai Sigifikan	r Tabel & Sigifikan 0.05	Keterangan
Y4	.566	0.19	Valid
	.000	0.05	
Y5	.350	0.19	Valid
	.000	0.05	
Y6	.534	0.19	Valid
	.000	0.05	
Y7	.679	0.19	Valid
	.000	0.05	
Y8	.604	0.19	Valid
	.000	0.05	

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Berdasarkan tabel 5 mengenai uji validitas variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di atas dengan jumlah responden atau sampel sebanyak 100 responden, serta berisi sebanyak 8 butir pernyataan, berdasarkan uji signifikan 0.05 hasil pada tabel di atas menunjukkan hasil r hitung pada variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0.195, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil validitas test dari variabel Kinerja dalam penelitian ini dinyatakan valid dan dinyatakan layak serta dapat digunakan dalam penelitian ini.

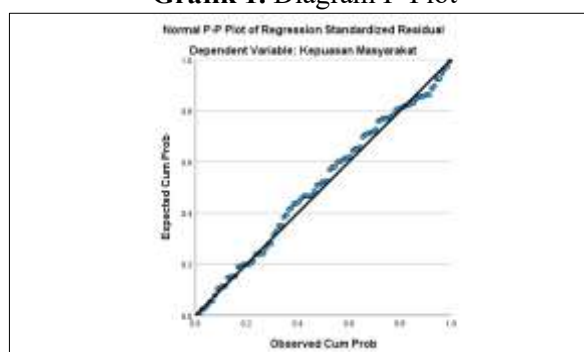
Tabel 6. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha	α	Keterangan
1	Kepemimpinan (X1)	0.735	0.70	Reliabel
2	Motivasi (X2)	0.790	0.70	Reliabel
3	Kinerja (X3)	0.879	0.70	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	0.794	0.70	Reliabel

Sumber : Olahan penulis berdasarkan output SPSS

Uji reliabilitas didapat melalui perhitungan dengan menggunakan SPSS sehingga diperoleh nilai koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach untuk masing-masing-masing variabel yang dipaparkan pada tabel 6 di atas, data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas yang dilakukan kepada 100 sampel responden dengan variabel Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2), Kinerja (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y), didapatkan bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha di atas 0.70, dimana nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel adalah sebagai berikut: Kepemimpinan 0.735, Motivasi 0.790, Kinerja 0.879 dan Kepuasan Masyarakat 0.794, dengan hasil tersebut terbukti bahwa instrument penelitian dinyatakan reliabel.

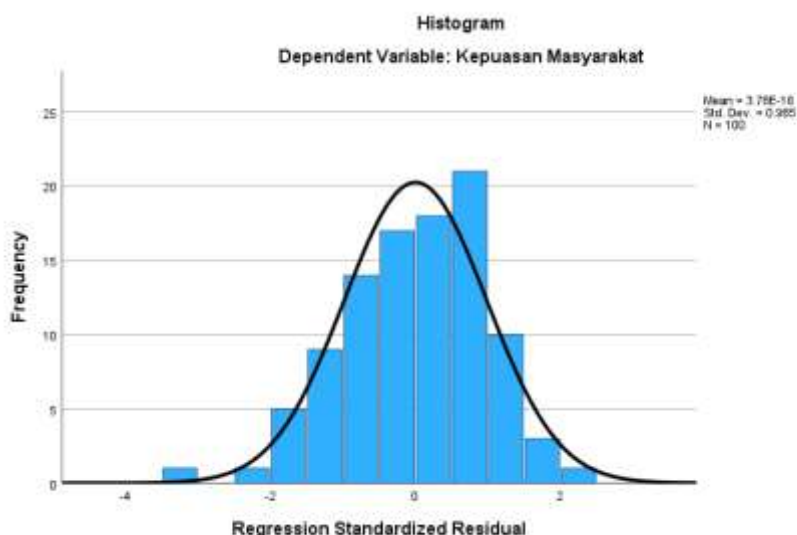
Grafik 1. Diagram P-Plot



Sumber : Output SPSS

Adapun hasil uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat dalam grafik normality p-plot pada gambar 1 di atas ini, berdasarkan gambar grafik tersebut dapat dilihat bahwa plot atau titik-titik membentuk garis lurus diagonal dan titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonalnya yang tersebar mengikuti garis diagonal, plot yang tersebar di sekitar garis diagonal tersebut menunjukkan bahwa data terdistribusi normal.

Gambar 1. Histogram



Sumber : Output SPSS

Pada gambar 2 grafik histogram di atas terlihat hasil kurva melengkung ke atas, hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal. 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 non parametrik menggunakan Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Tabel 7. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov (K-S)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			37
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.11528757
Most Extreme Differences	Absolute		.089
	Positive		.060
	Negative		-.089
Test Statistic			.089
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.647
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.634
		Upper Bound	.659

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 7 di atas, diketahui hasil dari uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test, variabel Kinerja Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2), Kinerja (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai signifikan 0.200, yang artinya nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikan 0.05. dikarenakan nilai signifikan melebihi dari standar yang ditetapkan, 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 ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.392	2.656		.901	.370	
	Kepemimpinan	.355	.134	.211	2.657	.009	4.27
	Motivasi	.698	.115	.483	6.075	<.001	4.29
	Kinerja	.698	.047	.782	14.993	<.001	9.95

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 8 di atas dapat dilihat bahwa variabel Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10.00. Dikarenakan kedua syarat uji multikolinearitas terpenuhi sesuai dengan syarat yang ditentukan. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel independen Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) tidak terdapat multikolinieritas.

Tabel 9. Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.566	1.585		.988
	Kepemimpinan	-.004	.080	-.009	.955
	Motivasi	.032	.069	.073	.639
	Kinerja	-.028	.028	-.102	.317

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber : Output SPSS

Uji heteroskedastisitas yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya, hasil signifikansi harus lebih dari 0.05 atau 5%, apabila asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dinyatakan tidak valid. Pada tabel 9 di atas menunjukkan hasil uji heterokedastisitas pada variabel Kepemimpinan (X1) dengan tingkat signifikan 0.955, variabel Motivasi (X2) dengan tingkat signifikan 0.639, dan variabel Kinerja (X3) dengan tingkat signifikan 0.317. Dari hasil uji heteroskedastisitas tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05. Maka dari itu, kesimpulan dari hasil uji tersebut bahwa pada penelitian tersebut tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas.

Tabel 10. Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.392	2.656		.901	.370	
	Kepemimpinan	.355	.134	.211	2.657	.009	4.27
	Motivasi	.698	.115	.483	6.075	<.001	4.29
	Kinerja	.698	.047	.782	14.993	<.001	9.95

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS

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

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

$$Y = 2.392 + 0.355 X_1 + 0.698 X_2 + 0.698 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Masyarakat
X₁ = Kepemimpinan
X₂ = Motivasi
X₃ = Kinerja
B = Koefisien Regresi
e = Residual error

**Tabel 11. Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.392	2.656		.901	.370
	Kepemimpinan	.355	.134	.211	2.657	.009
	Motivasi	.698	.115	.483	6.075	<.001
	Kinerja	.698	.047	.782	14.993	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS

Setelah dilakukan perhitungan, hasil uji t terlihat pada tabel 11 di atas, didapat nilai t table sebesar -1.660, adapun nilai t hitung untuk setiap variabel adalah sebagai berikut: nilai t hitung variabel Kepemimpinan sebesar 2.657, nilai t hitung variabel Motivasi sebesar 6.075 dan nilai t hitung variabel Kinerja sebesar 14.993, berdasarkan hasil t hitung setiap variabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa t hitung > t table hal ini berarti hipotesis dari penelitian ini dapat diterima, adapun nilai signifikansi masing-masing variabel didapat sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Signifikansi Uji t

Variabel	Signifikansi	α	Kriteria
Kepemimpinan (X ₁)	0.009	0.05	Berpengaruh
Motivasi (X ₂)	0.001	0.05	Berpengaruh
Kinerja (X ₃)	0.001	0.05	Berpengaruh

Sumber: Olahan penulis berdasarkan Output SPSS

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji signifikansi parsial pada tabel di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi variabel Kepemimpinan (X₁) sebesar $0.009 < \alpha = 0.05$, maka dengan demikian H₀ ditolak dan H₁ diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh antara Kepemimpinan (X₁) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
- 2) Nilai signifikansi variabel Motivasi (X₂) sebesar $0.001 < \alpha = 0.05$, maka dengan demikian H₀ ditolak dan H₂ diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh antara Motivasi (X₂) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
- 3) Nilai signifikansi variabel Kinerja (X₃) sebesar $0.001 < \alpha = 0.05$, maka dengan demikian H₀ ditolak dan H₃ diterima. Artinya secara parsial ada pengaruh antara Kinerja (X₃) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Tabel 13. Uji f
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	992.797	3	330.932	91.136	<.001 ^b
	Residual	348.593	96	3.631		
	Total	1341.390	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja, Motivasi, Kepemimpinan

Sumber : Output SPSS

Pada tabel 13 di atas, terlihat bahwa nilai F sebesar 91.136 dengan nilai signifikan $F = 0.01$, dan setelah dilakukan perhitungan didapatkan nilai F Tabel sebesar 0.117. Berdasarkan tabel Anova di atas, didapat nilai F Hitung sebesar $91.136 > \text{nilai F Tabel sebesar } 0.117$, dan nilai signifikan F sebesar $0.01 < \alpha = 0.05$, artinya dalam penelitian ini setiap variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dengan demikian hasil yang didapat adalah H4 diterima dan H0 ditolak.

Tabel 14. Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.740	.732	1.906

a. Predictors: (Constant), Kinerja, Motivasi, Kepemimpinan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan tabel 14 di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R-square) adalah sebesar 0.740 atau 74%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel bebas atau independen yaitu Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) secara simultan mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 74% dan dengan demikian sisa 26% akan dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain di luar penelitian.

Pembahasan

1. Pengaruh Kepemimpinan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai t hitung variabel Kepemimpinan (X1) sebesar $2.657 > t \text{ table } -1.692$ dan nilai signifikansi variabel Kepemimpinan (X1) sebesar $0.009 < \alpha = 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima, hal ini berarti ada pengaruh antara Kepemimpinan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Kemudian, berdasarkan hasil uji F dihasilkan bahwa secara simultan variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

2. Pengaruh Motivasi (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t hitung variabel Motivasi (X2) sebesar $6.075 > t \text{ table } -1.662$ dan nilai signifikansi variabel Kerjasama Tim (X2) sebesar $0.001 < \alpha = 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₂ diterima, hal ini berarti ada pengaruh antara Motivasi (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Kemudian, berdasarkan hasil uji F dihasilkan bahwa secara simultan variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

3. Pengaruh Kinerja (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai t hitung variabel Kinerja (X3) sebesar $14.993 > t \text{ table } -1.662$ dan nilai signifikansi variabel Kinerja (X3) sebesar $0.001 < \alpha = 0.05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₃ diterima, hal ini berarti ada pengaruh antara Kinerja (X3)

dengan Kepuasan Masyarakat (Y). Kemudian, berdasarkan hasil uji F didapatkan bahwa secara simultan variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

4. Pengaruh Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan analisis regresi linier berganda Uji F, Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan indikator nilai $F = 91.136$ dan nilai signifikan $F = 0.01$. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $F < 0.05$ yang artinya masing-masing variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Maka dengan kata lain ada pengaruh Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 74%, artinya H4 diterima dan H0 ditolak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, dimana hasil pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda pada penelitian dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Kinerja Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Pada Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Sampah di Kelurahan Kamal Muara Kecamatan Penjaringan Jakarta Utara”, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian H1 memberikan bukti empiris secara parsial bahwa Kepemimpinan (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini berarti bahwa semakin baik Kepemimpinan yang diterapkan di Kelurahan Kamal Muara, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Kamal Muara terhadap Petugas PPSU.
2. Hasil pengujian H2 memberikan bukti empiris bahwa secara parsial Motivasi (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini berarti bahwa semakin tinggi Motivasi Petugas PPSU di Kelurahan Kamal Muara dalam menciptakan produktivitas kerjanya, maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Kamal Muara terhadap Petugas PPSU.
3. Hasil pengujian H3 memberikan bukti empiris secara parsial bahwa Kinerja (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini berarti bahwa semakin baik Kinerja petugas PPSU dalam mengelola sampah di lingkungan Kelurahan Kamal Muara, maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pengelolaan sampah oleh petugas PPSU tersebut.
4. Hasil pengujian H4 memberikan bukti empiris bahwa Kepemimpinan (X1), Motivasi (X2) dan Kinerja (X3) dari petugas PPSU dalam pengelolaan sampah berpengaruh positif dan signifikan secara simultan sebesar 74% terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kelurahan Kamal Muara.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku:

- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Zanaf Publishing. Pekanbaru.
- Artaningsih, Luh, I Gde Made Metera & I Dewa Nyoman Arta Jiwa. 2023. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Banjar Tegal Kecamatan Buleleng. Widya Amerta Jurnal Manajemen Fak. Ekonomi, X(1). 77-96.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Gava Media. Yogyakarta.
- Budiastuti, Dyah dan Agustinus Bandur. 2018. Validitas dan Reliabilitas Penelitian Dengan Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Edison, Emron. Yohny Anwar, Imas Komariyah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta, Bandung.
- Enny, W. M. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Ubhara Manajemen Press. Surabaya.

- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Habsari, Indri. Djoko Widodo & Adi Soesiantoro. 2022. Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur), PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik. 2(4). 143-147.
- Hamali, Arif Yusuf. 2018. Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service). Jakarta.
- Handoko, T. Hani. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Husein Umar. 2014. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi-2. Cetakan ke-13. Rajawali Pers. Jakarta.
- Imam Abrori, F.Harini, & Hidayat, Z. 2022. Pengaruh motivasi kerja, lingkungan kerja, dan budaya organisasi terhadap disiplin kerja karyawan di Puskesmas Penanggal. Jobman: Journal of Organization and Business Management, 285–294.
- Indah D. Rahayu. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Motivasi Kerja (Studi pada Karyawan Tetap Maintenance Department PT.Badak LNG Bontang). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 43(1). 1-9.
- Irawan, H. 2021. Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan. PT. Nasya Expanding Management (NEM). Pekalongan.
- Kartono, Kartini. 2019. Pemimpin dan Kepemimpinan. PT. Grafindo Parsada. Jakarta.
- KBBI Online. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> diakses pada tanggal 17 September 2024.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2019. Manajemen Pemasaran Edisi ketigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Maxwell, John C. 2021. The 360 Degree Leader. Bhuana Ilmu Populer. Jakarta
- Patras, Y. E., Hidayat, R., Lian, B., Fitria, H., & Apriana, D. 2019. Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan. P-ISSN: 2548-7094 E- ISSN 2614-8021. 4(1).
- Rahmayanty, Nina. 2017. Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu Yogyakarta.
- Ridwan, Abdullah Sani. 2016. Penilaian Autentik. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Rif'an, Abid Muhtarom & Sutinem. 2024. Kinerja Pegawai, Gaya Kepemimpinan, dan Motivasi: Pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Serah, Kabupaten Gresik. JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia. 5(1). 45-54.
- Rinaldoa, Ediwin & Amy Yayuk Sri Rahayu. 2019. Penanganan Sampah Secara Kolaboratif antara Masyarakat dan Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum (PPSU) Tingkat Kelurahan (Kasus Penanganan Sampah di Kelurahan Jembatan Lima Kecamatan Tambora Kota Administrasi Jakarta Barat). Jurnal Inspirasi BPSDM Provinsi Jawa Barat. 10(11). 1-13.
- Rivai, V., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. 2021. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. PT. Raja Grafindo. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2018. Teori & Praktek Kepemimpinan. Rineka Cipta. Jakarta
- Simamora, Henry. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. BPFE Yogyakarta.

- Sing, Rafael & Edalmen. 2023. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan lingkungan Kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Serina Ekonomi dan Bisnis*. 1(1). 142-152.
- Sudarsono, Riko. Samari & Poniran Yudho Leksono. 2023. Analisis Pengaruh Kepuasan Masyarakat Ditinjau Dari Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Gaya Kepemimpinan Kepala Desa (Studi Kasus Di Kantor Desa Ngepung Kabupaten Nganjuk). *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi*. 8. 706-715.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta. Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesebelas. Prananda Media Group. Jakarta.
- Syarifuddin S. Gassing, dan Suryanto. 2016. *Public Relations*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Thoha, Miftah. 2017. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

- Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 7 Tahun 2017 tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan.
- Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 6 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 169 Tahun 2015 Tentang Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Tingkat Kelurahan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.