

---

---

**PENGARUH KUALITAS KERJA DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI  
PEMERINTAH DAERAH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
KABUPATEN ACEH SINGKIL**

**Aldri Frinaldi<sup>1,2</sup>, Boni Saputra<sup>1,2\*</sup>, Nora Eka Putri<sup>1,2</sup>, Jumiati<sup>1,2</sup>, Adil Mubarak<sup>1,2</sup>, Lince Magriasti<sup>1,2</sup>, Fenni Hasanah<sup>1</sup>, Febri Nola Distra<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang

<sup>2</sup>Pusat Riset Kebijakan, Hukum dan Politik LPPM, Universitas Negeri Padang

\*Email: bonisaputra@fis.unp.ac.id

**Abstract**

*The public's wrong perception of public services causes their level of satisfaction to be low. The purpose of the study was to examine and determine the effect of work quality and work motivation of local government employees on the satisfaction of the people of Aceh Singkil Regency. The research was conducted in Aceh Singkil Regency using an associative quantitative approach. The sampling technique used was convenience sampling (sampling based on subject availability), with a sample size of 100 respondents. Data collection uses an instrument in the form of a questionnaire that is based on variable indicators. This study consists of three variables, namely two independent variables (quality of work and work motivation) and one dependent variable (satisfaction). The previous questionnaire has been tested for validity and reliability. Data collection techniques also use documentation studies using primary data and secondary data. The data was then analyzed using multiple regression analysis after the classical assumption test was previously carried out. The results of the study concluded that there was a simultaneous positive effect of the quality of work and work motivation of local government employees on the satisfaction of the people of Aceh Singkil Regency by 39.6%, with a significant contribution. While partially, each independent variable also significantly influences community satisfaction, namely 36.1% for the effect of the work quality variable and 26.2% for the influence of the work motivation variable.*

**Keywords:** *Work Quality, Work Motivation, Community Satisfaction*

**Abstrak**

Kepuasan masyarakat merupakan hal penting dalam menentukan keberhasilan dalam suatu organisasi publik. Persepsi jelek terhadap layanan publik menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan mereka. Tujuan penelitian adalah untuk menguji dan mengetahui pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. Penelitian dilakukan di Kabupaten Aceh Singkil dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling* (sampling berbasis ketersediaan subjek), dengan jumlah sampel 100 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari variabel. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas (kualitas kerja dan motivasi kerja) dan satu variabel terikat (kepuasan). Kuesioner tersebut sebelumnya telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengambilan data juga menggunakan studi dokumentasi dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda setelah sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh positif secara simultan kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil sebesar 39,6%, dengan kontribusi pengaruh yang signifikan. Sedangkan secara parsial masing-masing variabel bebas juga berkontribusi pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 36,1% untuk pengaruh variabel kualitas kerja dan 26,2% untuk pengaruh variabel motivasi kerja.

**Kata Kunci:** *Kualitas Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Masyarakat*

---

---

## PENDAHULUAN

Masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan (Kencana, 1999). Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap Negara. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (Pasal 18).

Di era globalisasi pada saat ini, yang menjadi indikator keberhasilan dari sebuah pelayanan yang baik adalah kepuasan. Kepuasan diartikan dengan timbulnya perasaan senang seseorang terhadap hasil kerja orang lain, pekerjaannya, atasan dan lingkungan tempat kerjanya. Kepuasan akan timbul jika harapan dan kenyataan sama atau melampaui harapan yang diinginkan. Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur sebuah pelayanan berkualitas, sehingga berhasil atau tidaknya pelayanan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan pada kenyataannya bukan hanya terbatas pada penerima layanan dari pemerintah. Pelanggan terdiri dari dua yaitu pelanggan internal dan eksternal. Kepuasan sebagai dampak pelayanan akan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan internal yaitu pemerintah itu sendiri. Pemerintah disini bertindak sebagai pemberi layanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan atau konsumen menjadi ukuran utama untuk kualitas pelayanan baik dibidang bisnis, manajemen maupun birokrasi. Jika kita berbicara kepuasan pelanggan

---

dibidang pelayanan publik tentunya disini kita akan membahas tentang kepuasan masyarakat yang secara tidak langsung akan bertindak sebagai pelanggan atau *costumer* pada sebuah pemerintahan. Suwarman (2011) menyatakan bahwa kepuasan menjadi titik sentral perhatian dalam sebuah manajemen dan menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama dalam sebuah organisasi. Penelitian tentang kepuasan awal mulanya banyak dilakukan pada sektor bisnis atau swasta seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan tuntutan disektor publik maka akhir-akhir ini penelitian tentang kepuasan juga menjadi kajian yang menarik untuk dilakukan dilingkungan birokrasi (Riyadi, Hermawan, & Sumarwan, 2015).

Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik terjadi hampir diseluruh instansi pemerintah daerah, (Kabupaten/Kota) di Indonesia termasuk salah satunya di Kabupaten Aceh Singkil dimana tempat dilakukanya penelitian ini. Dwiyanto (2002) melihat bahwa rendahnya kepuasan masyarakat terjadi, lebih disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan aparatur dalam melayani kebutuhan masyarakat. Harapan masyarakat yang selalu menginginkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat birokrasi, senantiasa belum dapat terpenuhi. Kelemahan birokrat dalam hal ini adalah ketiadaan atau terbatasnya sumber daya yang mumpuni serta ditambah dengan peraturan-peraturan yang membuat birokrat daerah bekerja dengan kaku. Sehingga masih banyaknya keluhan masyarakat atas ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui antara lain dari jumlah pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media atau langsung ke unit pelayanan, baik terkait dengan sistem dan prosedur masih rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten yang tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek biaya yang tidak sah (pungli). Keadaan demikian yang membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik merasa tidak terpuaskan.

Ketidakpuasan (*disatisfaction*) masyarakat teridentifikasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah dipengaruhi oleh kualitas kerja (Ceswirdani, Sjafitri, & Candra, 2017); (Hutauruk, Sutardjo, & Hadya, 2021); (S. L. Nasution, 2020); (M. A. M. Nasution, 2018) dan motivasi kerja pegawai (Erita, Mahdum, & Baheram, 2017); (Afifah, Murwaningsih, & Susantiningrum, 2012); (Talashina & Ngatno, 2020); (Agustini, 2018);

---

(Saputra & Suropto, 2016); (Lanin, Syamsir, & Saputra, 2020); (Saputra, Fajri, & Eprilianto, 2020); (Hakim & Wuryanto, 2014); (Poniasih & Dewi, 2015). Berdasarkan apa yang telah dijelaskan di atas maka penelitian ini akan membahas dan menganalisis tentang “pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil”.

## TELAAH LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Kualitas Kerja

Lupiyoadi & Hamdani (2011) mengemukakan pengertian kualitas kerja adalah kualitas yang ditunjukkan pegawai dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi. Sementara menurut Marcana (dalam Rao, 2013) menyebutkan bahwa kualitas kerja adalah wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien.

Adapun indikator dari kualitas kerja pegawai menurut (Hasibuan, 2008) yaitu;

- a) Potensi diri, merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud, yang dimiliki seseorang tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal;
- b) Hasil kerja optimal, harus dimiliki oleh seorang pegawai, pegawai harus bisa memberikan hasil kerjanya yang terbaik, salah satunya dapat dilihat dari produktivitas organisasi, kualitas kerja dan kuantitas kerja;
- c) Proses kerja, merupakan suatu tahapan penting dimana pegawai menjalankan tugas dan perannya dalam suatu organisasi, melalui proses kerja ini kinerja pegawai dapat dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi tindakan kerja, melakukan tindakan perbaikan;
- d) Antusiasme, merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan yaitu kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

### Motivasi Kerja

Istilah motivasi berasal dari bahasa latin *movere*, yang berarti “bergerak”. Luthans (2006) mengatakan motivasi adalah proses yang dimulai dengan defenisi fisiologis dan psikologis yang menggerakkan perilaku atau dorongan yang ditujukan untuk tujuan atau insentif. Dengan demikian, kunci untuk memahami proses motivasi bergantung pada pengertian dan hubungan antara kebutuhan, dorongan dan insentif. Menurut A.M (2007)

---

motivasi merupakan daya penggerak yang menjadi aktif atau dapat juga dikatakan sebagai serangkaian usaha untuk menyediakan kondisi-kondisi tertentu, sehingga seseorang mau dan ingin melakukan sesuatu.

Motivasi orang bekerja bermacam-macam, ada orang yang termotivasi karena uang, ada juga yang termotivasi karena rasa aman atau keselamatan meskipun bekerja dengan jarak yang jauh. Bahkan ada orang yang termotivasi bekerja hanya karena pekerjaan tersebut memberikan *prestise* yang tinggi walaupun gajinya sangat kecil (Alo, 2004). Secara teoretis, Gibson, Donnelly, & Ivancevich (2003) mengelompokkan motivasi dalam dua kategori yaitu: “teori kepuasan dan teori proses”. Pendekatan teori kepuasan menekankan menekankan konsep isi, yaitu aspek kebutuhan sebagai faktor yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan motivasi seseorang.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu usaha, baik usaha sebagai penyedia pelayanan barang maupun jasa, karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya (Lupiyoadi & Hamdani, 2011). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi akan dinilai baik atau tidak tergantung pada apakah tingkat pelayanan yang diperolehnya sesuai dengan atau melebihi dari pengharapannya (Kotler & Keller, 2014). Tingkat kepuasan ditentukan dengan mengukur pentingnya masing-masing aspek bagi orang lain, dipadukan dengan nilai kepuasan. Implikasinya adalah bahwa seseorang akan menyesuaikan kontribusi dirinya sesuai dengan tingkat keadilan atau kepuasan yang diperolehnya.

Definisi kepuasan menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen tersebut. Sedangkan menurut Nursalam (2011) adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Lebih lanjut diungkapkan oleh Sunu (2001), kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kabupaten Aceh Singkil dengan subjek penelitian yaitu masyarakat Aceh Singkil yang sudah pernah dan mengalami berurusan dengan pegawai pemerintah daerah setempat. Jenis penelitian adalah kuantitatif asosiatif, sampel menggunakan teknik *convenience sampling* (sampling berbasis ketersediaan subjek), dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik sampel ini di pilih karena peneliti dihadapkan pada keberadaan subjek penelitian yang sangat dinamis dan peneliti tidak mempunyai kontrol atas jumlah populasi yang diteliti (Saputra & Suropto, 2016). Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari variabel. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu dua variabel bebas (kualitas kerja dan motivasi kerja) dan satu variabel terikat (kepuasan). Kuesioner tersebut sebelumnya telah diuji validitas dan reliabelitasnya. Teknik pengambilan data juga menggunakan teknik studi dokumentasi dengan menggunakan data primer dan skunder. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda setelah sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Demografi Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden		Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	46%
	Perempuan	54	54%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
Usia	< 20 Tahun	11	11%
	21-30 Tahun	35	35%
	31-40 Tahun	20	20%
	41-50 Tahun	18	18%
	> 50 Tahun	16	16%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>
Pendidikan	SLTP Sederajat	5	5%
	SMA/Sederajat	31	31%
	Diploma D1/D2/D3	11	11%
	Sarjana S1/D4	39	39%
	S2	4	4%
	Lainya	10	10%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Karakteristik Responden		Jumlah	Presentase
Pekerjaan	PNS	30	30%
	P3K	4	4%
	Petani/ Pekebun/ Peternak/ Nelayan/ Pengurus Rumah Tangga	65	65%
	Lainya...	1	1%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
Etnis	Minang	15	15%
	Jawa	6	6%
	Batak	29	29%
	Mandailing	18	18%
	Melayu	31	31%
	Lainya	1	1%
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 1 memberikan informasi bahwa karakteristik demografi penelitian ini dapat dikelompokkan berdasarkan lima jenis kelompok yaitu kelompok jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan etnis. Jika dilihat dari jenis kelamin, responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan, yaitu sebesar 54% namun jumlah ini masih tergolong proporsional jika dibandingkan dengan responden laki-laki. Sedangkan untuk kelompok umur mayoritas responden berada pada rentang usia 21-30 tahun sebesar 35%, secara usia responden dengan kelompok umur ini sudah dirasa sangat paham dan mengerti atas layanan yang diberikan oleh pihak pemerintah, sehingga mereka juga dirasa layak untuk dijadikan sebagai responden yang dimintai pernyataannya untuk menilai kepuasan atas layanan tersebut. Kelompok ketiga dilihat dari kategori jenjang pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki gelar Sarjana sebesar 39%. Sedangkan untuk kategori kategori pekerjaan didominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan sebagai Petani/ Pekebun/ Peternak/ Nelayan/ Pengurus Rumah Tangga sebanyak 65%. Secara etnis kelompok penelitian ini mayoritas terdiri dari responden beretnis melayu yaitu 31%.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dilakukan untuk melihat/menguji apakah dalam suatu model regresi suatu variabel gangguan berdistribusi normal. Pengujian normalitas dapat diuji dengan menggunakan teknik *Kolmogorov Smirnov*, dengan ketentuan jika nilai signifikansi data lebih besar dari  $>0,05$  pada taraf signifikansi = 0,05 atau 5%, maka data tersebut dapat di

nyatakan berdistribusi normal, dan jika nilai signifikansi data lebih kecil dari  $< 0,05$  maka data dapat dinyatakan tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dalam penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

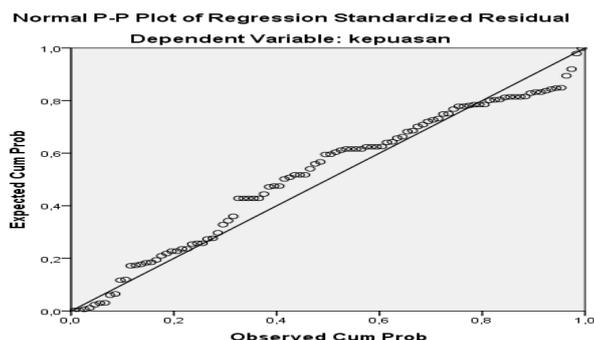
<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,73350593
Most Extreme Differences	Absolute	,109
	Positive	,109
	Negative	-,107
Test Statistic		,109
Asymp. Sig. (2-tailed)		,528 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hasil uji normalitas pada tabel 2 menunjukkan bahwa residu variabel dependen memiliki nilai signifikansi lebih besar dari  $> 0,05$  yaitu sebesar 0,528 atau 52,8%. Artinya variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal (terpenuhi).

#### b) Uji Linearitas

Uji linieritas dilakukan untuk melihat apakah model regresi yang digunakan memiliki residual yang terdistribusi secara linear atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi secara linear. Suatu regresi apabila didapatkan residual yang tidak tersebar secara linear maka akan menghasilkan regresi yang tidak baik atau tidak konsisten (efisien). Asumsi linier adalah jika titik menyebar mengikuti arah garis diagonal atau sepanjang garis diagonal dan tidak terdapat penyebaran ekstrim. Hasil uji linieritas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1. Hasil Uji Linearitas



Jika dilihat gambar 1 kurva normal *probability plot* uji linearitas pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil di atas, maka hasil pengujian linearitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebaran titik berada sepanjang garis diagonal. Ini menunjukkan bahwa model regresi ini telah memenuhi asumsi kenormalan dari data.

c) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui besarnya interkorelasi antara variabel bebas yang terjadi dalam sebuah penelitian. Hubungan interkorelasi antara dua variabel bebas atau lebih pada suatu model regresi tidak boleh terjadi hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada output SPSS yang terdapat pada kolom nilai tolerance dan VIF (*variance inflation factor*). Apabila nilai toleransi lebih dari  $> 0.1$  dan nilai VIF kurang/kecil dari  $< 10$  maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,115	1,807		-,617	,539		
	motivasi kerja	,160	,062	,249	2,578	,011	,655	1,526
	kualitas kerja	,326	,068	,460	4,766	,000	,655	1,526

a. Dependent Variable: kepuasan

Dari tabel 3 diketahui hasil uji *multikolinieritas* pengaruh masing-masing variabel bebas kualitas kerja dan motivasi kerja terhadap variabel terikat kepuasan, terlihat bahwa

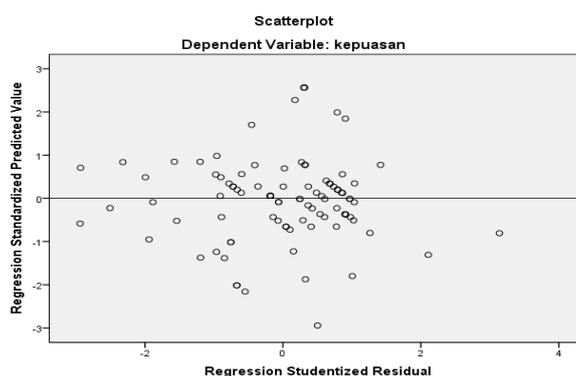
variabel tersebut mempunyai nilai toleransi lebih dari 0,1 yaitu 0,655 dan nilai VIF kurang dari atau lebih kecil dari 10 yaitu 1,526, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dinyatakan bebas atau dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

#### d) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi (Priyatno, 2009). Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi telah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan terhadap pengamatan yang lain. Heteroskedastisitas menunjukkan telah terjadinya penyebaran data pada variabel bebas. Penyebaran yang acak menunjukkan model regresi yang baik dalam sebuah penelitian dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas pada data yang diteliti.

Untuk pengambilan kesimpulan atau interpretasi pada uji heteroskedastisitas dapat dilihat dalam gambar scatterplot, untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas ataupun di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Dari *scatterplots* regresi hasil uji heteroskedastisitas pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja terhadap kepuasan, di atas terlihat bahwa secara keseluruhan titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas ataupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi boleh digunakan untuk memprediksi variabel terikat.

Dari keempat hasil uji asumsi klasik pada penelitian ini, seperti yang telah dijelaskan pada bahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa uji prasyarat asumsi kalsik pada penelitian ini telah dinyatakan terpenuhi, sehingga langkah selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan menggunakan analisis regresi.

### Hasil Uji Hipotesis

Pengolahan data statistik dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda (*multiple regression*) sebelum data telah diuji asumsi klasiknya. Hasil uji asumsi klasik telah terbukti memenuhi persyaratan dan telah lulus uji prasyarat sehingga data dinyatakan layak untuk dianalisis pada tahap selanjutnya yaitu uji regresi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini akan disajikan sebagai berikut:

#### 1) Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,606 <sup>a</sup>	,367	,361	2,83997	2,198

a. Predictors: (Constant), kualitas kerja

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	458,896	1	458,896	56,897	,000 <sup>b</sup>
	Residual	790,414	98	8,065		
	Total	1249,310	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas kerja

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	-,209	1,822		-,115	,909
	kualitas kerja	,430	,057	,606	7,543	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

---

Angka R sebesar 0,606 pada Tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa korelasi antara variabel kualitas kerja dan variabel kepuasan sangat kuat karena angkanya di atas 0,5. Sedangkan jumlah  $R^2$  (R Square) adalah 0,367 dan jumlah Adjusted  $R^2$  adalah 0,361. Artinya 36,1% variabel kualitas kerja pegawai pemerintah daerah dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, terdapat 36,1% kontribusi pengaruh variabel kualitas kerja terhadap variabel kepuasan dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Sedangkan uji ANOVA atau uji F didapatkan hasil dengan df F 1/99 sebanyak 56,897 dengan taraf signifikansi 0,000. Artinya bisa dipercaya hingga 99%, bahkan hingga 100%. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan besarnya variabel terikat kepuasan masyarakat. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini “kualitas kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat”, berdasarkan hasil pengolahan data statistik dinyatakan telah terbukti secara statistik.

Selanjutnya hasil uji t seperti terlihat pada Tabel Koefisien di atas juga menunjukkan signifikansi konstanta dan menunjukkan hasil persamaan regresi yaitu  $Y = -0,209 + 0,430$  Persamaan regresi tersebut mempunyai makna: Konstanta = -0,209 (Jika variabel kualitas kerja dianggap sama dengan nol, maka besarnya nilai variabel kepuasan adalah -0,209. Koefisien kualitas kerja = 0,430 (Jika variabel kualitas kerja mengalami kenaikan sebesar satu poin, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan sebesar 0,430. Kualitas kerja memiliki nilai koefisien regresi positif yang ditunjukkan oleh nilai 0,430 (bentuk angkanya positif). Koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa ketika variabel kualitas kerja itu naik maka akan menyebabkan kenaikan pada variabel kepuasan.

Pada hipotesis pertama, penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. Berdasarkan hasil uji stasistik untuk variabel kualitas kerja menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,361 dengan nilai signifikansi 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan sebesar 36,1%% variabel kualitas kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil, dan hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan terbukti.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ceswirdani et al., 2017); (Hutauruk et al., 2021); (S. L. Nasution, 2020); (M. A. M. Nasution, 2018) hasil penelitian mereka menyimpulkan bahwa kualitas kerja memiliki hubungan dan pengaruh

terhadap kepuasan. Kualitas kerja merupakan wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan kinerja yang terbaik bagi organisasi. Kualitas kerja yang baik tentunya akan berdampak terhadap kinerja organisasi, dan hal ini juga akan berdampak terhadap kepuasan baik itu kepuasan kerja maupun kepuasan pelanggan, karena kinerja yang diberikan oleh produsen kepada customer sangatlah baik.

Berpijak dari hasil penelitian pada hasil uji statistik sebagaimana dijelaskan di atas, maka peneliti memperoleh gambaran bahwa pengaruh kualitas kerja secara empirik telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Kab Aceh Singkil. Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan di lapangan, maka teori tersebut benar adanya dan masih cukup aktual dan relevan, sehingga penelitian dapat memperkuat teori yang digunakan peneliti.

## 2) Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,519 <sup>a</sup>	,269	,262	3,05221	2,075

a. Predictors: (Constant), motivasi kerja

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	336,341	1	336,341	36,104	,000 <sup>b</sup>
	Residual	912,969	98	9,316		
	Total	1249,310	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), motivasi kerja

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	4,655	1,482		3,141	,002
	motivasi kerja	,334	,056	,519	6,009	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

---

Angka R sebesar 0,519 pada Tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa korelasi antara variabel motivasi kerja dan variabel kepuasan sangat kuat karena angkanya di atas 0,5. Sedangkan jumlah  $R^2$  (R Square) adalah 0,269 dan jumlah Adjusted  $R^2$  adalah 0,262. Artinya 26,2% variabel motivasi kerja pegawai pemerintah daerah dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, terdapat 26,2% kontribusi variabel motivasi kerja terhadap variabel kepuasan dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Sedangkan uji ANOVA atau uji F didapatkan hasil dengan df F 1/99 sebanyak 36,104 dengan taraf signifikansi 0,000. Artinya bisa dipercaya hingga 99%, bahkan hingga 100%. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan besarnya variabel terikat kepuasan masyarakat. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini “motivasi kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat”, berdasarkan hasil pengolahan data statistik dinyatakan telah terbukti secara statistik.

Selanjutnya hasil uji t seperti terlihat pada Tabel Koefisien di atas juga menunjukkan signifikansi konstanta dan menunjukkan hasil persamaan regresi yaitu  $Y = 4,655 + 0,334$ . Persamaan regresi tersebut mempunyai makna: Konstanta = 4,655 (Jika variabel motivasi kerja dianggap sama dengan nol, maka besarnya nilai variabel kepuasan adalah -4,655. Koefisien motivasi kerja = 0,334 (Jika variabel motivasi kerja mengalami kenaikan sebesar satu poin, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan sebesar 0,334. Motivasi kerja memiliki nilai koefisien regresi positif yang ditunjukkan oleh nilai 0,334 (bentuk angkanya positif). Koefisien regresi positif disini dapat diartikan bahwa ketika variabel motivasi kerja itu naik maka akan menyebabkan kenaikan pada variabel kepuasan.

Pada hipotesis kedua, penelitian ini adalah terdapat pengaruh motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. Berdasarkan hasil uji statistik untuk variabel motivasi kerja menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,262 dengan nilai signifikansi 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan sebesar 26,2%% variabel motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil, dan hipotesis kedua dalam penelitian ini dinyatakan terbukti.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Erita et al., 2017); (Afifah et al., 2012); (Talashina & Ngatno, 2020); (Agustini, 2018); (Hakim & Wuryanto, 2014) hasil temuan mereka menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap

kepuasan. Salah satu yang menjadi faktor penentu kepuasan kerja adalah motivasi kerja. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi tentu akan berdampak terhadap kinerja dan hasil kerja. Jika karyawan tersebut bekerja pada instansi pelayanan publik, dengan kinerja yang baik secara tidak langsung tentunya akan menimbulkan rasa kepuasan bagi pelanggannya/masyarakat yang dilayani. Motivasi orang bekerja bermacam-macam, ada orang yang termotivasi karena uang, ada juga yang termotivasi karena rasa aman atau keselamatan meskipun bekerja dengan jarak yang jauh. Bahkan ada orang yang termotivasi bekerja hanya karena pekerjaan tersebut memberikan *prestise* yang tinggi walaupun gajinya sangat kecil. Gibson et al., (2003) mengelompokkan motivasi dalam dua kategori yaitu: “teori kepuasan dan teori proses”. Pendekatan teori kepuasan menekankan konsep isi, yaitu aspek kebutuhan sebagai faktor yang menguatkan, mengarahkan, mendukung, dan menghentikan motivasi seseorang.

Berpijak dari hasil penelitian pada hasil uji statistik sebagaimana dijelaskan di atas, maka peneliti memperoleh gambaran bahwa pengaruh motivasi kerja secara empirik telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat di Kab Aceh Singkil. Hasil penelitian ini jika dikaitkan dengan teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan di lapangan, maka teori tersebut benar adanya dan masih cukup aktual dan relevan, sehingga penelitian dapat memperkuat teori yang digunakan peneliti.

### 3) Pengaruh Kualitas Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Pengaruh Kualitas Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,639 <sup>a</sup>	,408	,396	2,76154	2,254

a. Predictors: (Constant), kualitas kerja, motivasi kerja

b. Dependent Variable: kepuasan

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	509,577	2	254,788	33,410	,000 <sup>b</sup>
	Residual	739,733	97	7,626		
	Total	1249,310	99			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), kualitas kerja, motivasi kerja

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,115	1,807		-,617	,539
	motivasi kerja	,160	,062	,249	2,578	,011
	kualitas kerja	,326	,068	,460	4,766	,000

a. Dependent Variable: kepuasan

Angka R sebesar 0,639 pada Tabel *Model Summary* menunjukkan bahwa korelasi antara variabel independen yaitu kualitas kerja dan motivasi kerja dan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat sangat kuat karena angkanya di atas 0,5. Sedangkan nilai R<sup>2</sup> (R Square) adalah 0,408 dan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* adalah 0,396. Artinya 39,6% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas kerja dan motivasi kerja. Dengan kata lain, terdapat kontribusi pengaruh simultan variabel kualitas kerja dan motivasi kerja sebanyak 39,6% terhadap variabel kepuasan masyarakat dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain.

Sedangkan uji ANOVA atau uji F didapatkan hasil dengan df F 2/99 sebanyak 33,410 dengan taraf signifikansi 0,000. Artinya bisa dipercaya hingga 99%, bahkan hingga 100%. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan besarnya variabel terikat kepuasan masyarakat. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini “kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat”, berdasarkan hasil pengolahan data statistik dinyatakan telah terbukti secara statistik.

Selanjutnya hasil uji t seperti terlihat pada Tabel Koefisien di atas juga menunjukkan signifikansi konstanta dan menunjukkan hasil persamaan regresi yaitu  $Y = -1,115 + 0,160 + 0,326$  Persamaan regresi tersebut mempunyai makna: Konstanta = -1,115 (Jika variabel kualitas kerja dan motivasi kerja dianggap sama dengan nol, maka besarnya nilai variabel kepuasan adalah -1,115. Koefisien kualitas kerja = 0,160 (Jika variabel kualitas kerja mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara variabel bebas motivasi kerja dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan sebesar 0,160). Koefisien motivasi kerja = 0,326 (Jika variabel motivasi kerja mengalami kenaikan sebesar satu poin, sementara

---

variabel bebas kualitas kerja dianggap tetap, maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan sebesar 0,326).

Hipotesis ketiga penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Dan berdasarkan hasil olah data di lapangan maka hipotesis ini dinyatakan terbukti secara statistik. Bahwa kualitas kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari hasil pengolahan data statistik dengan perolehan nilai Adjusted R Square sebesar 0,396 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Angka ini menyiratkan bahwa kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan atau berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Besarnya kontribusi pengaruh sebesar 39,6%. Sehingga hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini terbukti.

Berdasarkan hasil uji regresi seperti yang telah diuraikan di atas, peneliti memperoleh gambaran bahwa pengaruh variabel kualitas kerja dan motivasi kerja secara simultan memberikan kontribusi terhadap kepuasan masyarakat, hal ini telah terbukti dan dapat diuji secara statistik, sehingga hasil penelitian ini dilakukan tidak membatalkan teori tetapi mendukung teori yang ada.

### **SIMPULAN**

Artikel ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif secara simultan kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai pemerintah daerah terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Aceh Singkil sebesar 39,6%, dengan kontribusi pengaruh yang signifikan. Sedangkan secara parsial masing-masing variabel bebas juga berkontribusi pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 36,1% untuk pengaruh variabel kualitas kerja dan 26,2% untuk pengaruh variabel motivasi kerja. Hasil pengolahan data menemukan masing-masing variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa jika variabel kualitas kerja dan motivasi kerja ditingkatkan maka variabel kepuasan juga akan meningkat, dan begitu juga sebaliknya jika variabel bebas menurun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

Implikasi secara teoritis yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah, bahwa teori yang digunakan telah teruji dan dinyatakan terbukti empirik secara statistik, telah terbukti berpengaruh secara signifikan, baik pengaruh secara parsial maupun secara simultan yang ditimbulkan oleh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga secara teoritis, teori yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan masih cukup aktual dan relevan

---

hingga saat ini. Sehingga pada penelitian ini tidak menggugurkan teori yang sudah ada, ataupun melahirkan sebuah teori atau konsep baru, namun memperkuat teori yang digunakan. Sedangkan implikasi secara praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bagi organisasi/instansi untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas kerja dan motivasi kerja pegawai untuk mencapai sebuah kepuasan masyarakat, dan sudah saatnya pihak instansi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan lebih memperhatikan lagi bagaimana tingkat kualitas dan motivasi kerja para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Aceh Singkil.

### DAFTAR PUSTAKA

- A.M, S. (2007). *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Afifah, N., Murwaningsih, T., & Susantiningrum. (2012). Pengaruh Pengawasan dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kota Surakarta. *Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 1(1). Retrieved from <https://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/pap/article/view/1714>
- Agustini, I. G. A. A. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Serta Kinerja Perusahaan PT. Erha Clinic Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 7(12).
- Alo, L. (2004). *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Bitner, Z. (2003). Reassessment Of Expectations As A Comparison Standar In Measuring Service Quality: Implication For Further Research. *Journal Of Marketing*, 58, 111–124.
- Ceswirdani, Sjafitri, H., & Candra, Y. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Kuranji. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1).
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Erita, V., Mahdum, & Baheram, M. (2017). Pengaruh Kompetensi Pedagogik dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja serta Implikasinya pada Kinerja Guru SMK Negeri di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 5(1).
- Gibson, J. L., Donnelly, J. H., & Ivancevich, J. M. (2003). *Fundamentals of Management*. Texas: Business Publication.
- Hakim, A., & Wuryanto. (2014). Model Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Peran Komunikasi dan Motivasi serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal EKOBIS*, 15(2).

- 
- Hasibuan, M. (2008). *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hutauruk, B., Sutardjo, A., & Hadya, R. (2021). Pengaruh Kualitas Kerja dan Komitmen Kerja terhadap Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) di Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Matua*, 3(3).
- Kencana, S. I. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, & Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lanin, D., Syamsir, & Saputra, B. (2020). Model Pelayanan Pemerintah Daerah yang Memuaskan Pelanggan Internal dan Eksternal Berbasis Total Quality Management. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(4), 53–61. <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i4.259>
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, M. A. M. (2018). *Pengaruh Kualitas Kerja dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Medan*. Universitas Medan Area.
- Nasution, S. L. (2020). Pengaruh Kualitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asam Jawa. *Jurnal Ecobisma*, 7(2).
- Nursalam. (2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poniasih, N. L. G., & Dewi, A. A. S. K. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(6). Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11286/9558>
- Priyatno, D. (2009). *SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rao, T. . (2013). *Penilaian Kerja Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas

- 
- Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 8(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.1.49>
- Saputra, B., Fajri, H., & Eprilianto, D. F. (2020). Is Public Service Motivation Important to Improve the Performance and Job Satisfaction of Civil Servants? *Proceedings of the Brawijaya International Conference on Multidisciplinary Sciences and Technology (BICMST 2020)*, 19–23. Retrieved from <https://www.atlantispress.com/proceedings/bicmst-20/125945383>
- Saputra, B., & Suropto, S. (2016). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Rsud Kabupaten Pasaman Barat* (Universitas Gadjah Mada). Retrieved from [http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=102994&is\\_local=1](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=102994&is_local=1)
- Sunu, P. (2001). *Melindungi Lingkungan Dengan Menerapkan ISO 14001*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Suwarman, U. (2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Talashina, H. E., & Ngatno. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi: Perawat RS Telogorejo Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1).