

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI DENGAN
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN BABATAN KOTA
SURABAYA**

Handwritten signature and date: 27/09/09

Oleh

Benaya Ruth Budi Sekar Weda, Dr. Drs. R. Slamet Santoso,
M.Si, Drs. Ari Subowo, M.A

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the relationship between service quality and employee performance on public satisfaction at the Babatan Urban Village Office, Surabaya City. The method used in this study is quantitative. The population of this study was the community who provided services at the Kelurahan Babatan Office, Surabaya City using a purposive sampling technique of 100 respondents. The results of this study indicate that there is a significant relationship between service quality and public satisfaction, as well as between employee performance and public satisfaction. Specifically, public satisfaction will increase if the quality of service and employee performance increase and vice versa. However, there are still other factors that are indicated to be able to influence public satisfaction.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelurahan berada di garis depan dalam struktur pemerintahan tingkat bawah dimana terhubung langsung dengan masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan. Kelurahan Babatan Kecamatan Wiyung merupakan salah satu kelurahan yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan pelayanan pengelolaan kependudukan Kota Surabaya, seluas 4,40 km² atau mencakup 38,2% luas wilayah Kecamatan Wiyung, dengan jumlah penduduk tersebar di 11 RW dengan jumlah penduduk 29.098 jiwa. Sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat haruslah pelayanan yang berkualitas dan sangat baik atau prima, dalam melaksanakan pelayanan yang prima untuk masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan seringkali menjadi acuan keberhasilan suatu instansi/lembaga.

Faktor pelayanan publik yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayananyang tidak pernah lepas dari persepsi kualitas layanan. Terdapat beberapa definisi teknis tentang kualitas. Tjiptono mendefinisikan “kesesuaian terhadap persyaratan untuk mencapai tujuan, perbaikan berkelanjutan, tidak rusak/cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan setiap saat kemudian lakukan

semuanya dengan benar, sehingga hal tersebut merupakan sesuatu yang dapat membuat pelanggan senang” (Hardiyansyah, 2011). Selain kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pemerintah merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas pemerintahan. Kepuasan masyarakat berasal pegawai pemerintah daerah yang melakukan pekerjaan dengan kualitas yang sesuai (Mallu, Z.H. et al. 2022).

Berdasarkan hasil survey indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, terjadi peningkatan di tahun 2020 sebesar 83.93%, di tahun 2021 sebesar 85.74%, dan di 2022 menjadi 87.36%. Hasil SKM Kota Surabaya tahun 2023 dikumpulkan oleh 268.647 responden dari 282 unit pelayanan yang memberikan penilaian. Jumlah responden terbesar berasal dari kelurahan yaitu 45,36%.

Tabel 1.1 Nilai IKM Kota Surabaya Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-Rata Teboboti	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,78	0,11	A (Sangat Baik)
4	Kesesuaian biaya/tarif dalam pelayanan	3,98	0,11	A (Sangat Baik)

No	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Rata-Rata Teboboti	Kinerja Pelayanan
5	Kesesuaian Hasil/produk jenis pelayanan yang diberikan	3,84	0,11	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi/kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3,82	0,11	A (Sangat Baik)
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan keramahan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,80	0,11	A (Sangat Baik)
9	Ketersediaan dan Pengelolaan Sarana dan Pengaduan	3,83	0,11	A (Sangat Baik)
	IKM Kota Surabaya Tahun 2023	3,83	95,82	A (Sangat Baik)

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya, 2023

Unsur pelayanan yang memiliki kualitas paling baik adalah biaya/tarif. Walaupun nilai kepuasan masyarakat menunjukkan angka yang tinggi namun terdapat beberapa hal yang perlu menjadi catatan perbaikan seperti waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana serta pengelolaan pengaduan masyarakat. Menurut Pasal 11 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan mengatur bahwa salah satu bentuk penudaan berlarut

didefinisikan sebagai maladministrasi jika layanan diberikan lebih lama atau melebihi batas waktu layanan yang telah ditetapkan.

Pemberian pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga menjadi standar ukuran kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Memang benar masyarakat adalah objek dari pemberian pelayanan publik. Namun masyarakat dapat mengevaluasi kinerja pemerintah dengan mengukur standar dan kualitas pelayanan publik yang telah ditetapkan. Sehingga pemerintah selaku penyelenggara dapat senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan isi artikel “Pelayanan Publik yang Rawan Maladministrasi” dimana Albert Hirschman (1970) menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dapat meningkat dengan menggunakan mekanisme pendapat atau suara masyarakat untuk menjelaskan kepuasannya terhadap pelayanan publik.

Dalam Dokumen Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Wiyung Tahun 2021-2026 tantangan yang diperkirakan akan terjadi sebagai berikut:

1. Arus urbanisasi yang terjadi di Kecamatan Wiyung terus meluas sehingga menambah jumlah penduduk, baik pendatang maupun penduduk

- musiman.
2. Jumlah SDM yang bertugas di tingkat kecamatan dan kelurahan masih terbatas.
 3. Tingkat sumber daya manusia tidak sesuai dengan kebutuhan pembangunan pelayanan publik.
 4. Sarana dan prasarana di tingkat kecamatan dan kelurahan masih terbatas.
 5. Kemajuan teknologi yang semakin canggih menuntut kemampuan untuk menyediakan segala informasi layanan secara online. Kecanggihan teknologi digunakan secara maksimal untuk mendukung kegiatan pelayanan publik, namun kompleksitas teknologi ini harus diimbangi dengan keahlian pegawai.

Berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dan Renstra Kecamatan Wiyung 2021-2026, perlu diperhatikan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai seperti ketepatan waktu pelayanan, manajemen penanganan pengaduan, kapasitas pegawai pelayanan dan ketersediaan layanan. sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik. Menurut Eliza, 2015, kualitas pelayanan dapat mendorong masyarakat untuk membangun hubungan yang kuat yang akan mengurangi ketidakpuasan masyarakat dan meningkatkan kepuasan.

Sebagai contoh tantangan yang

ada dalam pelayanan publik terkait kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di Kelurahan Babatan yaitu, tidak sesuaianya jumlah antar data konsolidasi. Adanya perbedaan data tersebut dapat terjadi karena masyarakat kurangnya kesadaran terhadap pentingnya administrasi kependudukan Oleh karena itu menyebabkan tidak adanya pembaruan terkait data yang dimiliki, misalnya terkait kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan yaitu status pendidikan di Kartu Keluarga (KK) yang masih belum di sesuaikan dengan pendidikan terakhir yang telah ditempuh. Kemungkinan lainnya karena pemanfaatan teknologi informasi khususnya inovasi pelayanannya belum dilakukan secara maksimal oleh pengguna, hal ini terlihat dengan masih banyaknya masyarakat yang melakukan pelayanan secara langsung serta masih membutuhkan pendampingan dari petugas pelayanan untuk memanfaatkan inovasi pelayanan.

Dengan demikian, perlu adanya kajian yang lebih mendalam pada Kelurahan Babatan terkait hubungan kualitas pelayanan dan inovasi layanan dengan kepuasan Masyarakat. Sehingga penulis tertarik untuk menulis judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan**

Babatan”.

B. Perumusan Masalah

a) Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul sebagai berikut:

1. Pentingnya kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia serta sarana dan prasarana pelayanan publik.
3. Kompetensi Sumber Daya Manusia belum sesuai dengan perkembangan teknologi.
4. Belum maksimalnya ketepatan waktu layanan dan penyelesaian pengaduan masyarakat.
5. Perbedaan data kependudukan yang tersaji karena data kependudukan belum diperbarui serta masyarakat belum memanfaatkan inovasi layanan secara maksimal.

b) Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan

Babatan Kota Surabaya?

2. Apakah terdapat hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya?
3. Apakah terdapat hubungan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah penulis rumuskan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan.
3. Untuk menguji dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama dengan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Nicholas Henry (Mulyadi, 2016:46) berpendapat bahwa administrasi publik merupakan kombinasi beragam antara teori dan praktik yang membantu pemerintah memahami hubungannya dengan masyarakat yang diaturnya dan mendukung kebijakan sektor publik untuk memenuhi kebutuhan sosial. Tujuan administrasi publik adalah untuk meluruskan praktik manajemen agar sesuai dengan prinsip efisiensi, efektifitas, dan respons yang lebih baik terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma pertama pada tahun 1900 hingga 1926 adalah model administrasi publik sebagai model dikotomis antara politik dan administrasi utama. Goodnow (dalam Keban, 2014: 32) mengemukakan bahwa politik hendaknya fokus pada kebijakan atau kemauan rakyat, sedangkan pemerintah memberi perhatian pada pelaksanaan atau pelaksanaan kebijakan atau keputusan kemauan tersebut. Fokus model ini tidak diketahui atau tidak jelas, namun berfokus pada birokrasi pemerintah.

Model kedua muncul pada tahun 1927 hingga 1937 yang disebut model prinsip administrasi. Prinsip-prinsip

yang diperkenalkan merupakan prinsip-prinsip administrasi pusat administrasi publik. Prinsip-prinsip yang digambarkan sebagai POSDCORB (Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting) dapat diterapkan dimana saja. Namun lokasi model ini belum pernah diungkap secara detail.

Model ketiga, pada tahun 1950-an-1970-an, menggambarkan model penyelenggaraan negara sebagai suatu ilmu politik. Model ini berlaku pada pemerintahan dan birokrasi publik. Terjadi kerancuan dalam model ini karena prinsip administrasi pada masa itu masih banyak kesenjangan. Dalam model ketiga ini, masyarakat kehilangan makna atau tujuan sebenarnya.

Model keempat muncul pada tahun 1956 hingga 1970 yang disebut model administrasi publik sebagai ilmu administrasi. Menurut Keban (2014:33), pada model keempat ini, prinsip-prinsip manajemen yang umum dijelaskan sebelumnya telah mengalami pengembangan ilmiah.

Model kelima yang muncul sejak tahun 1970 hingga saat ini adalah model yang dijelaskan oleh Nicholas Henry, yaitu model administrasi publik sebagai administrasi publik.

Paradigma kelima mempunyai posisi dan arah yang jelas. Inti dari administrasi publik terletak pada berbagai teori, khususnya organisasi, manajemen dan kebijakan publik. Sementara itu, administrasi publik berfokus pada berbagai jenis permasalahan publik.

Model keenam, model terkini dalam perkembangan ilmu administrasi publik, adalah model sistem manajemen yang baru. Pandji Santosa menjelaskan dalam bukunya *Public Administration: Theory and Application of Good Governance* bahwa model ini didasarkan pada tiga pilar penyelenggaraan pemerintahan, yaitu pemerintah, masyarakat, dan swasta. Sebelum model penyelenggaraan pemerintahan ini dikembangkan, pemerintah bertindak sebagai satu-satunya badan pemerintahan. Pergeseran paradigma dari *Government* ke *Governance* yang mengedepankan keseimbangan antara kerja sama dan kesetaraan bagi pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, telah mengembangkan visi atau paradigma baru penyelenggaraan sektor publik, khususnya *good governance*.

3. Manajemen Publik

Menurut Black & Porter dalam Kaehler & Grundei (2019:10)

manajemen mengacu pada aktivitas memperoleh dan menggunakan sumber daya yang dikelola untuk mencapai tujuan organisasi (Black & Porter. 2012). Publik artinya yang umum, yaitu negara dan masyarakat. Labib (2007:3) mendefinisikan publik sebagai sekelompok individu yang mempunyai pendapat yang sama mengenai suatu permasalahan tertentu atau paling tidak mempunyai satu kepentingan yang sama dalam bidang tersebut. Singkatnya, publik dapat didefinisikan sebagai kumpulan individu yang berpikiran sama.

4. Teori Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakannya dengan harapannya. Semakin baik perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan atas produk atau jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula interaksi yang dilakukan pelanggan dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka pelanggan tidak ingin memakai kembali produk atau jasa yang diberikan.

5. Kepuasan Masyarakat (Y)

Menurut Tsen dan Wilton (2004:146), kepuasan atau ketidakpuasan

pelanggan diukur berdasarkan hubungan antara kinerja produk yang sebenarnya dan harapan sebelumnya setelah digunakan oleh masyarakat.

6. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Daviddow dan Uttal yang dikutip Hardiansyah (2011:350), kualitas mengacu pada segala upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas, menurut Groetsb dan Davis, adalah suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Hardiansyah, 2011:35).

7. Kinerja Pegawai (X2)

Siagian (1995:227) menyatakan bahwa kinerja adalah keseluruhan keahlian seseorang untuk bekerja secara optimal dalam upaya mencapai tujuan kerja dan tujuan yang berbeda-beda diciptakan dengan sedikit pengorbanan dalam mencapai hasil. Berdasarkan pendapat di atas dapat kita simpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja seseorang dalam suatu organisasi, baik secara individu maupun kolektif, dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tujuan organisasi masing-masing.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Data diperoleh dari hasil kuesioner. Penelitian ini

dilakukan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kelurahan Babatan Kota Surabaya, sedangkan sampelnya adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Pengumpulan data menggunakan teknik *simple random sampling*. Besar sampel sejumlah 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur kevalidan atau keabsahan kuesioner sebagai instrumen penelitian yaitu data sebenarnya yang terdapat pada objek penelitian. Uji validitas penelitian ini menggunakan program pengolahan data SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

a) Tabel 3.1 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Pernyataan	No Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Kriteria
Pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sesuai dengan harapan Anda.	Y1.1	0,851	0,196	0,00	Valid
Fasilitas penunjang yang dimiliki di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sesuai dengan harapan Anda.	Y1.2	0,866	0,196	0,00	Valid
Sikap dan perilaku pegawai saat melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sesuai dengan harapan Anda.	Y1.3	0,784	0,196	0,00	Valid
Anda berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	Y1.4	0,857	0,196	0,00	Valid
Anda berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang dimiliki di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	Y1.5	0,867	0,196	0,00	Valid
Anda berminat berkunjung kembali karena sikap dan perilaku pegawai saat melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	Y1.6	0,879	0,196	0,00	Valid
Anda akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk melakukan pelayanan karena Anda telah mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	Y1.7	0,888	0,196	0,00	Valid
Anda akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk melakukan pelayanan karena fasilitas penunjang yang ada di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	Y1.8	0,868	0,196	0,00	Valid
Anda akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk melakukan pelayanan karena sikap dan perilaku pegawai saat melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya	Y1.9	0,864	0,196	0,00	Valid

Sumber : Olah Data SPSS 2024

Hasil uji validitas menunjukkan semua instrumen penelitian pada variabel Y memiliki r Hitung lebih besar dari r Tabel (0,196) oleh karena itu dapat dikatakan bahwa data peneliti hasil dari lapangan **VALID**.

b) Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

No Item	r Hitung	r Tabel	Hasil	Keterangan
1. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,350	0,196	0,000	Valid
2. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,300	0,196	0,000	Valid
3. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,400	0,196	0,000	Valid
4. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,410	0,196	0,000	Valid
5. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,432	0,196	0,000	Valid
6. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,420	0,196	0,000	Valid
7. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,399	0,196	0,000	Valid
8. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,400	0,196	0,000	Valid
9. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,387	0,196	0,000	Valid
10. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,380	0,196	0,000	Valid
11. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,474	0,196	0,000	Valid
12. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,368	0,196	0,000	Valid
13. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,390	0,196	0,000	Valid
14. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,250	0,196	0,000	Valid
15. Kepuasan atas pelayanan kesehatan di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,400	0,196	0,000	Valid

Sumber : Olah Data SPSS 2024

Hasil uji validitas pada variabel X1 memiliki r Hitung lebih besar dari r Tabel (0,196) oleh karena itu dapat dikatakan bahwa data peneliti hasil dari lapangan **VALID**.

c) Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas Kinerja Pegawai (X2)

No Item	r Hitung	r Tabel	Hasil	Keterangan
1. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,904	0,196	0,000	Valid
2. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,917	0,196	0,000	Valid
3. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,904	0,196	0,000	Valid
4. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,880	0,196	0,000	Valid
5. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,864	0,196	0,000	Valid
6. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,875	0,196	0,000	Valid
7. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,889	0,196	0,000	Valid
8. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,870	0,196	0,000	Valid
9. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,896	0,196	0,000	Valid
10. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,900	0,196	0,000	Valid
11. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,894	0,196	0,000	Valid
12. Pegawai di Kecamatan Kabupaten Bantaeng Kota	0,874	0,196	0,000	Valid

Sumber : Olah Data SPSS 2024

Hasil uji validitas pada variabel X2 memiliki r Hitung lebih besar dari r Tabel (0,196) oleh karena itu dapat dikatakan bahwa data peneliti hasil dari lapangan **VALID**.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi setiap item pada kuesioner penelitian, apakah kuesioner dapat digunakan pada waktu yang berbeda dengan hasil yang sama. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yaitu variabel penelitian dapat dikatakan reliabel apabila hasil *Cronbach's Alpha* > 0,60.

Tabel 3.4 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Role of Thumb	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,955	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,975	0,60	Reliabel
Kinerja Pegawai (X2)	0,975	0,60	Reliabel

Sumber : Olah Data SPSS 2024

Hasil Uji Reliabilitas pada semua variabel penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel karena memiliki nilai reliabilitas yang lebih besar dari 0,60 serta dasar pengambilan keputusan bahwa kuesioner penelitian ini **RELIABEL**.

3. Tabel 3.6 Rekap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Setuju	3	3%
2	Kurang Setuju	5	5%
3	Setuju	35	35%
4	Sangat setuju	57	57%

Sumber: Olah Data SPSS 2024

- a) Pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi lainnya yakni pada Anda akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk melakukan pelayanan karena Anda telah mendapatkan pelayan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sebanyak 27 responden menyatakan skala “Setuju” persentasenya sebesar 23 %.
- b) Pernyataan yang merepresentasikan kesesuaian harapan pada Pernyataan pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sesuai dengan harapan Anda menghasilkan persentase sebesar 76 % sebanyak 67 responden menyatakan “Sangat Setuju”. Artinya terdapat kesesuaian harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Babatan mengacu pada kepuasan pelanggan, yaitu pelayanan prima (Linggi,2012). *Excellent Service* atau pelayanan prima artinya pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik.

Dianggap sangat baik atau terbaik karena memenuhi standar pelayanan yang berlaku saat ini atau dimiliki oleh instansi pemberi pelayanan. Apabila penyedia jasa tidak memiliki standar pelayanan, maka pelayanan tersebut dianggap sangat baik atau terbaik atau prima bila dapat atau kemungkinan besar dapat memuaskan pengguna layanan. Oleh karena itu pelayanan prima sesuai dengan harapan pelanggan.

- c) Pernyataan yang merepresentasikan minat berkunjung pada Pernyataan anda berminat berkunjung kembali karena sikap dan perilaku pegawai saat melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya menghasilkan persentase sebesar 72 %.
- d) Sebanyak 63 responden menyatakan “Sangat Setuju”. Artinya terdapat minat berkunjung kembali masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sebagian besar responden berminat berkunjung kembali karena sikap dan perilaku pegawai saat melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Pengalaman baik yang didapatkan ketika mendapatkan pelayanan mempengaruhi niat berkunjung kembali (Wang,2015) misalnya pengalaman berkaitan dengan sikap dan perilaku pegawai saat melakukan pelayanan

e) Pernyataan yang merepresentasikan kesediaan merekomendasikan pada Anda akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk melakukan pelayanan karena Anda telah mendapatkan pelayan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Pernyataan menghasilkan persentase sebesar 73 % sebanyak 65 responden menyatakan “Sangat Setuju”. Artinya terdapat keinginan merekomendasikan kepada pihak lain oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya karena adanya pelayanan prima dan juga disebabkan pelayanan sesuai dengan *core value* ASN BERAKHLAK yang berorientasi pelayanan sehingga masyarakat mau merekomendasikan kepada orang lain.

4. **Tabel 3.8 Rekap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Setuju	1	1%
2	Kurang Setuju	8	8%
3	Setuju	21	21%
4	Sangat setuju	70	70%

Sumber: Olah Data SPSS 2024

a) Pernyataan yang mempresentasikan partisipasi terlihat pada Masyarakat aktif mencari informasi terkait dengan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya (X1.12) sebanyak 69 responden menyatakan skala “Sangat Setuju” persentasenya

sebesar 77%. Artinya terdapat partisipasi di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terkait masyarakat aktif mencari informasi terkait pelayanan. Hal ini terlihat dari sebagian besar masyarakat yang melakukan pelayanan telah membawa dokumen persyaratan yang lengkap.

b) Pernyataan yang mempresentasikan kesamaan hak terlihat pada Pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sudah memahami apa pelayanan yang dibutuhkan Masyarakat. (X1.15) sebanyak 63 responden menyatakan skala “Sangat Setuju” persentasenya sebesar 72%. Artinya terdapat kesamaan hak di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terkait pelayanan yang ada di Kelurahan Babatan telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat hal ini karena Kelurahan Babatan mempunyai inovasi setelah banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme administrasi kependudukan melalui klampid. Pemilihan “Ning Minduk” sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mensosialisasikan serta membantu masyarakat dalam pengadministrasian kependudukan. Selain itu, Kelurahan Babatan sebagai pelayanan masyarakat melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan melakukan pelayanan kelurahan malam

hari “Lurah Sambang RW” yang dilakukan satu minggu 2 kali secara bergantian di balai RW yang ada di Kelurahan Babatan.

5. **Tabel 3.10 Rekap variabel Kinerja Pegawai (X2)**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Setuju	3	3%
2	Kurang Setuju	5	5%
3	Setuju	39	39%
4	Sangat setuju	53	53%

Sumber: Olah Data SPSS 2024

- a. Pernyataan yang mempresentasikan prestasi kerja terlihat pada Pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya mampu menyelesaikan tugas banyak sesuai dengan waktu yang ditentukan. (X2.2) sebanyak 65 responden menyatakan skala “Sangat Setuju” persentasenya sebesar 74 %. Artinya terdapat prestasi kerja di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terkait pegawai mampu menyelesaikan tugas banyak sesuai dengan waktu yang ditentukan. Hal ini karena adanya penempatan pegawai sesuai dengan profil kompetensi.
- b. Pernyataan yang mempresentasikan keahlian terlihat pada Pegawai di

Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya mampu menggunakan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan.(X2.6) sebanyak 66 responden menyatakan skala “Sangat Setuju” persentasenya sebesar 75%. Artinya terdapat keahlian di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terkait kemampuan menggunakan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan dikarenakan pegawai mampu mengoperasikan dan memanfaatkan fasilitas yang ada untuk mendukung kelancaran pelayanan selain itu kemampuan penggunaan sarana dan prasarana dengan baik karena penggunaan sarana dan prasarana yang mengikuti prosedur atau SOP maka akan menjadikan pekerjaan terstruktur (Permana, 2021).

- c. Pernyataan yang mempresentasikan perilaku terlihat pada terlihat pada Pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya memiliki

integritas dalam melakukan pelayanan (X2.7) sebanyak 56 responden menyatakan skala “Sangat Setuju” persentasenya sebesar 66%. Artinya terdapat keahlian di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya memiliki integritas dalam melakukan pelayanan.

- d. Pernyataan yang mempresentasikan kepemimpinan terlihat pada Pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya mampu mengkoordinasikan masalah pelayanan secara cepat dan tepat (X2.10) sebanyak 69 responden menyatakan skala “Sangat Setuju” persentasenya sebesar 77%. Artinya terdapat kepemimpinan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya mampu mengkoordinasikan masalah pelayanan secara cepat dan tepat.

6. Tabel Silang Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 3. 11 Silang Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

x1 \ y	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Σ
Tidak Setuju	100% (1)	0	0	0	100% (1)
Kurang Setuju	25% (2)	62,5% (5)	12,5% (1)	0	100% (8)
Setuju	0	0	85,7% (18)	14,3% (3)	100% (21)
Sangat Setuju	0	0	22,9% (16)	77,1% (54)	100% (70)
Σ	3% (3)	5% (5)	35% (35)	57% (57)	100% (100)

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan Tabel 3.11 diketahui

bahwa 100 masyarakat yang dianalisis, terdapat 21 orang diantaranya “setuju” dan 70 orang diantaranya “sangat setuju” dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Serta terdapat 8 orang diantaranya “kurang setuju” dan 1 orang diantaranya “tidak setuju” dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya. Masyarakat yang “sangat setuju” dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terdiri dari 16 orang (22,9%) “setuju” dan 54 orang (77,1%) “sangat setuju”. Kemudian masyarakat yang “setuju” dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terdiri dari 18 orang (85,7%) “setuju” dan 3 orang (14,3%) “sangat setuju”. Selain itu

masyarakat yang “kurang setuju” dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terdiri dari 2 orang (25%) “tidak setuju”, 5 orang (62,5%) “kurang setuju”, 1 orang (12,5%) “setuju” serta masyarakat yang tidak setuju 1 orang (100%). Uraian berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sangat setuju dan setuju dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.

7. **Tabel 3.12 Silang Variabel Kinerja Pegawai (X2)**

x \ y	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Baik	Sangat Setuju	Σ
Tidak Setuju	100% 3	0	0	0	100% (3)
Kurang Setuju	0	0	0	0	0
Setuju	0	11,4% (5)	52,3% (23)	36,04% (16)	100% (44)
Sangat Setuju	0	0	22,6% 12	77,4% 41	100% (53)
Σ	100% (3)	100% (5)	100% (35)	100% (57)	100% (100)

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan Tabel 3.12, diketahui bahwa 100 masyarakat yang dianalisis, terdapat 44 orang diantaranya “setuju” dan 53 orang diantaranya “sangat setuju” dengan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya serta terdapat 3 orang diantaranya “tidak

setuju” dengan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terdiri dari 12 orang (22,6%) “setuju” dengan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya terdiri dari 5 orang (11,4%) “kurang setuju”, 23 orang (52,3%) “setuju” dan 16 orang (36,4%) “sangat setuju”. Selain itu masyarakat yang “kurang setuju” dengan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya tidak ada, sedangkan masyarakat yang “tidak setuju” terdiri dari 3 orang (100%). Uraian berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat sangat setuju dengan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya.

8. Pengujian Hipotesis

a) **Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya**

Tabel 3.13 Pengujian Hipotesis 1

Korelasi			Kepuasan Masyarakat (Y)	Kualitas Pelayanan (X1)
Kendal's tau b	Kepuasan Masyarakat (Y)	Correlation Coefficient	1	0,705
		Sig.(2-tailed)		0,000
		N	100	100
	Kualitas Pelayanan (X1)	Correlation Coefficient	0,705	1
		Sig.(2-tailed)		0,000
		N	100	100

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan **Tabel 3.13** Pada pengujian hipotesis 1 menyatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) bernilai positif sebesar 0,705. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai signifikasnsi yang diperoleh sebesar 0,000 atau $< 0,005$ artinya signifikan dengan taraf signifikansi 5%.

b) Hubungan antara Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Tabel 3.14 Pengujian Hipotesis 2

Korelasi			Kepuasan Masyarakat (Y)	Kinerja Pegawai (X2)
Kendal's tau b	Kepuasan Masyarakat (Y)	Correlation Coefficient	1	0,558
		Sig.(2-tailed)		0,000
		N	100	100
	Kinerja Pegawai (X2)	Correlation Coefficient	0,558	1
		Sig.(2-tailed)		0,000
		N	100	100

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan **Tabel 3.14** Pada pengujian hipotesis 2 menyatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel Kinerja Pegawai (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) bernilai positif sebesar 0,558. Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Kinerja pegawai (X2) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai signifikasnsi yang diperoleh sebesar 0,000 atau $< 0,005$ artinya signifikan dengan taraf signifikansi 5%.

c) Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Tabel 3.15 Pengujian Hipotesis 3

N	100
Kendall's W ^a	0,958
Chi-Square	191,577
Df	2
Asymp. Sig.	0,000

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan **Tabel 3.15** Pada pengujian hipotesis 3 melalui Uji Konkordansi Kendal W menunjukkan bahwa Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara bersama-sama (simultan) mempunyai korelasi dengan Kepuasan Masyarakat (Y) nilai koefisiennya 0,958 kategori sangat kuat. Nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ artinya signifikan. Nilai Chi-square Hitung sebesar 191,577 sedangkan Chi square Tabel sebesar 5,991 dengan taraf signifikansi 5%. Artinya Nilai Chi-square Hitung sebesar $191,577 >$ Chi square Tabel 5,991.

9. Koefisien Determinasi

a) Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Tabel 3.16 Model Summary 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	0,925	0,857	0,855	2,174

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan **Tabel 3.16** Menghasilkan nilai *R Square* sebesar 0,857 atau 85,7%. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) memberikan

kontribusi persentase sebesar 85,7% dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) terdapat 14,3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

b) Hubungan antara Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Tabel 3.17 Model Summary 2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	0,864	0,746	0,744	2,890

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan **Tabel 3.17** Menghasilkan nilai *R Square* sebesar 0,746 atau 74,6%. Artinya variabel Kinerja Pegawai (X2) memberikan kontribusi persentase sebesar 74,6% dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) terdapat 25,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

c) Hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Tabel 3.18 Model Summary 3

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
	0,934	0,873	0,870	2,057

Sumber: Olah Data SPSS 2024

Berdasarkan **Tabel 3.18** Menghasilkan nilai *R Square* sebesar 0,873 atau 87,3 %. Artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara simultan (Bersama-

sama) memberikan kontribusi persentase sebesar 87,3% dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) terdapat 12,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Pengujian hipotesis 1 menyatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) bernilai positif sebesar 0,558 Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 atau $< 0,05$

artinya signifikan dengan taraf signifikansi 5%. Hasil koefisien determinasi dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) memberikan kontribusi presentase sebesar 85,7% dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

2. Hubungan antara Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Pengujian hipotesis 2 menyatakan bahwa koefisien korelasi antara variabel Kinerja Pegawai (X2) bernilai positif sebesar 0,558 Artinya terdapat hubungan yang positif antara variabel Kinerja Pegawai (X2) dengan variabel Kinerja Pegawai (Y). Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar Kepuasan Masyarakat 0,000 atau $<$ artinya signifikan dengan taraf signifikansi %. Hasil koefisien determinasi dari variabel kinerja pegawai (X2) memberikan kontribusi presentase sebesar 74,6.% dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

3. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya

Pengujian hipotesis 3 melalui uji Konkordansi Kendall W menyatakan bahwa Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) secara bersama-sama (simultan) mempunyai korelasi dengan Kepuasan Masyarakat (Y) nilai koefisiennya sebesar 0,958 kategori sangat kuat. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ artinya signifikan. Hasil koefisien determinasi dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Pegawai (X2) memberikan kontribusi persentase sebesar 87,3% dengan variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

SARAN

Berdasarkan pemaparan kesimpulan di atas dapat direkomendasikan saran pada penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai di

Kantor Kelurahan Babatan sebagai berikut sebagai berikut:

1. Pada variabel Kepuasan Masyarakat pernyataan Fasilitas Penunjang yang dimiliki di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sesuai dengan harapan Anda memiliki skor paling rendah. Oleh karena itu Kelurahan Babatan perlu menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih baik lagi, seperti perbaikan pada mesin nomor antrian, penyediaan tempat duduk dan tempat yang lebih luas untuk pelayanan.
2. Pada variabel Kualitas Pelayanan pernyataan Pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya sesuai dengan yang dijanjikan memiliki skor paling rendah hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan yang harus disiapkan sehingga waktu penyelesaian pelayanan dianggap lebih lama sehingga perlu adanya sosialisasi terkait persyaratan pelayanan dapat

melalui brosur ataupun sosialisasi melalui media sosial.

3. Pada variabel Kinerja Pegawai pernyataan Pegawai di Kantor Kelurahan Babatan Kota Surabaya bertanggungjawab atas pelayanan yang dilakukan memiliki skor paling rendah. Hal ini disebabkan kurangnya pemahaman masyarakat terkait waktu penyelesaian pelayanan dan prosedur pelayanan, sehingga perlu dilakukan sosialisasi terkait prosedur pelayanan, sosialisasi dapat dilakukan melalui spanduk, brosur ataupun melalui media sosial intagram yang dimiliki Kelurahan Babatan

DAFTAR PUSTAKA

- Dokumen Kecamatan Wiyung Dalam Angka Oleh BPS Kota Surabaya.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (teori dan praktik). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya, 2023
- Mulyadi, D. (2016). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Nugraha, B., Purnamaningsih, P. E., Wiwin, K., Wismayanti, D., Martiawan, R., Sumiati, I., Maesarini, I. W., Firdausijah, R. T., Kunda, A., Kusnadi, I. H., & Hendrayady, A. (2022). *Budi Nugraha, Teori administrasi, Desember 2022.*
- Ph.D. Ummul Aiman, S. P. D. K. A. S. H. M. A. Ciq. M. J. M. P., Suryadin Hasda, M. P. Z. F., M.Kes. Masita, M. P. I. N. T. S. K., & M.Pd. Meilida Eka Sari, M. P. M. K. N. A. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.*
- Rancangan Awal RPJPD Kota Surabaya Tahun 2025-2045
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta,Bandung
- Soepihanto, Jhon. 1996. Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan. Yogyakarta: BPFE UGM
- Wirawan. 2013. Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan,

- Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya
- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 65–77. <https://doi.org/10.22161/ijebm.5.2.6>
- Amelia, R., & Rodhiyah. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap RS Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163–172.
- Brusa, J. O., & Bahmani-Oskooe, M. (2020). Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation THE EFFECT OF SOCIAL SECURITY ON EMPLOYEE PERFORMANCE WITH JOB SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLES (Study from Administrative Section of Texas Public Health Facilities). *MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation*, 1(1), 23–39. <https://medalionjournal.com/>
- Kartika, U. N., & Siagian, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5), 5034–5048. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Kotler, Philip. & Keller, Kevin Lane. 2006. Manajemen Pemasaran Jilid 1. Terjemahan oleh Benyamin Mohan, 2009. PT. Indeks
- Lumaya, N. V., Guampe, F. A., Kawani, F. B., & Kayupa, O. O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepemimpinan Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen Dan Budaya*, 4(1), 10–20. <https://doi.org/10.51700/manajemen.v4i1.550>
- Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655–667. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.398>
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C. G., & Chekula-Mahama, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 17, 579–593.

<https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>

- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–10.
- Sija, A. (2021). the Influence of Job Satisfaction and Its Effect on Employee Turnover Intention in Financial Service Industry of Malaysia. *European Journal of Economic and Financial Research*, 5(1), 31–47. <https://doi.org/10.46827/ejefr.v5i1.1066>
- Suryani, R., Wijayanto, G., & Alwie, A. F. (2023). The Effect of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction. *DEVOTION: Journal of Research and Community Service*, 4(1), 119–126.
- Sosial, J. I. (2020). *Pelayanan publik adalah bukti nyata bagaimana aparatur negara menjalankan fungsinya karena*. 3(7).
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68–74. <https://doi.org/10.31294/jp.v18i1.7549>
- Prasad, B., & Kumar, A. (2021). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78–89. <https://doi.org/10.30589/pgr>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology*, 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>