

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR DAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN PATAMUAN
KABUPATEN PADANG PARIAMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Program S-1 Sarjana
Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri padang*



**HELMA SYAHDILA
21042278**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Dan Kualitas
Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di
Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman

Nama : Helma Syahdila

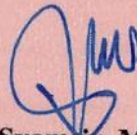
TM/NIM : 2021/21042278

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 30 Oktober 2025
Disetujui Oleh **Pembimbing**



Drs. Svamsir, M.Si., Ph.D.
NIP. 19630401 198903 1 003

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

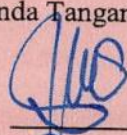
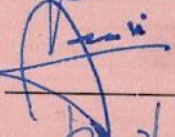
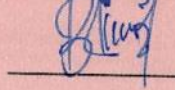
Nama : Helma Syahdila
TM/NIM : 2021/21042278
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Dinyatakan **LULUS** setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Departemen Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Kamis, 30 Oktober 2025 Pukul 16:30 WIB s/d 17.30 WIB
dengan judul

**Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap
Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman**

Padang, 30 Oktober 2025

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D	1. 
Anggota	: Dra. Jumiati, M.Si	2. 
Anggota	: Boni Saputra, S.AP, MPA	3. 

Mengesahkan

Dekan FIS UNP,



Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 19660411 199003 1 002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Helma Syahdila
TM/NIM : 2021/21042278
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman”** adalah benar dan merupakan hasil karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya adalah tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 30 Oktober 2025

Saya yang menyatakan,



Helma Syahdila
NIM. 21042278

ABSTRAK

Ketidakpuasan masyarakat sering kali muncul Ketika pelayanan publik yang diberikan tidak memenuhi harapan mereka. Baik dari segi kualitas, waktu, maupun responsivitas. Banyaknya kritik dari masyarakat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan pemerintah, baik ditingkat atas maupun di tingkat bawah, masih tergolong rendah. Keluhan masyarakat masih sering muncul terkait ketidakpuasan terhadap kualitas sumber daya aparatur serta kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya aparatur serta kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuan, Kabupaten Padang Pariaman. Metode yang dipakai ialah kuantitatif melalui pendekatan asosiatif. Populasi penelitian ini meliputi masyarakat yang menerima layanan di Kantor Camat Patamuan, dengan sampel sebanyak 90 responden yang dipilih dengan teknik simple random sampling dan data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner serta dianalisa memakai regresi linier berganda melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menyatakan bahwasanya kualitas sumber daya aparatur memiliki pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan masyarakat pada skor signifikansi 0,031 ($< 0,05$) serta kontribusi 52,1%. Di lain sisi, kualitas pelayanan publik pun berakibat positif serta signifikan pada kepuasan masyarakat pada skor signifikansi 0,047 ($< 0,05$) dan kontribusi 44,0%. Secara simultan, kualitas sumber daya aparatur serta kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat melalui Adjusted R Square sebanyak 0,607 ataupun 60,7%, sementara sisanya 39,3% dipengaruhi dari aspek lainnya diluar dari penelitian ini. Penemuan tersebut mengindikasikan bahwasanya makin baik kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka makin baik pula tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuan tersebut. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi dan profesionalisme aparatur serta perbaikan sistem pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan agar pelayanan di Kecamatan Patamuan menjadi semakin efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Sumber Daya Aparatur, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Patamuan

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Swt atas segala Rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN PATAMUAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN**”. Shalawat serta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi mahasiswa menuju kebaikan.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih :

1. Rasa syukur dan terimakasih yang tak henti-hentinya kepada Allah Swt yang telah memberikan kelancaran dan kesehatan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T, M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Afriva Khaidir, S.H,M.Hum,MAPA.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd., Ph.D selaku Kepala Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, arahan, dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku penguji I dan bapak Boni Saputra, S.AP., M.PA selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen staf pengajar pada Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Kepada masyarakat Kecamatan Patamuan yang telah membantu pengisian kusioner dan memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.
9. Seluruh teman-teman Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang Angkatan 2021.
10. Teristimewa, terimakasih kepada kedua orang tua tercinta dan tersayang Ayah Suryadi.Y dan Ibu Sumarni sebagai orang tua yang paling tahu perjuangan anaknya dan yang paling berjuang untuk pencapaian anaknya. Terimakasih atas dukungan dan doa yang tiada henti dan telah menjadi sumber kekuatan serta inspirasi dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terimakasih juga karena selalu memberikan dukungan, nasehat, dan pengorbanan yang telah dilakukan sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Dengan penuh rasa syukur, penulis persembahkan gelar sarjana ini untuk kedua orang tua tercinta.

11. Kepada abang satu-satunya yaitu Hadi Nur Ihsan, A.Md. Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada abang tercinta, yang selama ini selalu hadir sebagai sosok pelindung dan panutan. Terima kasih sudah senantiasa memenuhi kebutuhan penulis tanpa kekurangan sedikitpun serta memberikan motivasi disetiap langkah yang penulis tempuh. Dukungan, perhatian, dan semangat yang diberikan telah menjadi kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada kedua kakak perempuan penulis Helsa Ramayani, S.Pd. dan Helmi Rahmawati, S.Pd. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua kakak perempuan penulis, yang selalu setia mendengarkan setiap keluh kesah ditengah proses penyusunan skripsi ini menjadi tempat bercerita, menenangkan ketika merasa lelah, serta memberikan nasihat, masukan dan dukungan dalam proses ini. Kehadiran dan dukungan menjadi sumber kekuatan yang sangat berarti bagi penulis.
13. Keponakan tercinta Nizam dan Nazia. Terima kasih sudah menjadi anak yang manis, ceria dan kehadirannya selalu membawa kebahagiaan dan semangat di tengah proses penyusunan skripsi ini. Meskipun dia masi kecil dan belum mengerti setidaknya penulis bisa mengucapkan terima kasih ini dengan harapan agar kelak dia bisa membaca karya sederhana ini dan menjadi motivasi untuk berkembang.
14. Sahabat kecil maupun sahabat di perkuliahan yang namanya tidak bisa di sebutkan satu persatu, terima kasih selalu membantu dalam segala hal serta selalu memberikan dukungan dan motivasi dalam perkuliahan ini.

15. Untuk seseorang yang belum dapat penulis tuliskan namanya secara jelas di sini, namun sudah tertulis rapih di *Lauhul Mahfudz* untukku. Terima kasih sudah menjadi salah satu sumber motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu bentuk penulis dalam memantaskan diri. Meskipun saat ini penulis belum mengetahui di mana keberadaannya, entah dibumi bagian mana dan menggenggam tangan siapa. Penulis percaya bahwa semua hal memiliki waktu terbaiknya untuk tiba. Tuhan tidak pernah salah dalam mempertemukan dua insan yang sudah Ia siapkan. Seperti kata B.J. Habibie, “Kalau memang dia dilahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat.” Dengan keyakinan itu, semoga kelak ketika garis takdir mempertemukan kita, kita bertemu dalam keadaan yang paling siap lahir dan batin.
16. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seseorang perempuan sederhana dengan impian yang tinggi yaitu Helma Syahdila, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Sulit bisa bertahan sampai dititik ini, terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini. Terimakasih sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari, Adapun kurang lebihnya mari kita rayakan diri sendiri.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Identifikasi Masalah.....	8
C.Batasan Masalah	9
D.Rumusan Masalah	9
D.Tujuan Penelitian.....	9
E.Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	12
A.Kajian Teoritis	12
1. Kepuasan Masyarakat.....	12
a.Definisi Kepuasan Masyarakat.....	12
b.Indikator Kepuasan Masyarakat.....	14
2. Kualitas Sumber Daya Aparatur	17
a.Definisi Kualitas Sumber Daya Aparatur.....	17
b.Indikator Kualitas Sumber Daya Aparatur.....	23
c.Hubungan Kualitas Sumber Daya Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat	26
3. Pelayanan Publik	28
a.Definisi Pelayanan Publik	28
b.Kualitas pelayanan Publik.....	30
c.Indikator Kualitas Pelayanan Publik	33
d.Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat	36
B.Penelitian Yang Relevan.....	38

C.Kerangka Konseptual.....	42
D.Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A.Jenis Penelitian	44
B.Lokasi Penelitian	44
C.Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
D.Populasi dan Sampel.....	48
1.Populasi.....	48
2.Sampel.....	49
E.Jenis dan Sumber Data.....	50
F.Teknik dan Alat Pengumpulan Data	51
G.Instrumen Penelitian	51
H.Uji Validitas dan Uji Reliabelitas	53
1.Uji Validitas	53
2.Uji Reliabilitas	56
I.Teknik Analisis Data.....	57
1.Analisis Deskriptif	57
2.Uji Asumsi Klasik.....	59
a.Uji Normalitas	59
b.Uji Linearitas.....	59
c.Uji Multikolinearitas	60
d.Uji Heteroskedastisitas.....	60
e.Uji Autokorelasi	61
3.Uji Regresi Berganda	62
4.Uji Hipotesis	62
a.Uji persial (uji t)	62
b.Uji Hipotesis (uji F)	63
c.Analisis Koefisien Determinasi (R Square).....	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A.Temuan Umum.....	66
B.Temuan Khusus	75

1.Deskripsi Variabel	75
2.Uji Asumsi Klasik.....	79
a.Uji Normalitas	79
b.Uji Linearitas.....	80
c.Uji Multikolinearitas	81
d.Uji Heteroskedastisitas.....	82
e.Uji Autokorelasi	83
3.Uji Regresi Linear Berganda	84
4.Uji Hipotesis	85
a.Uji persial (Uji t).	85
b.Uji Simultan (Uji F)	90
c.Koefisien Determinasi (R^2).....	91
C.Pembahasan	91
D.Keterbatasan Penelitian	99
BAB V PENUTUP.....	100
A.Kesimpulan.....	100
B.Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 1. 2 Kerangka Konseptual.....	42
Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel.....	46
Tabel 2. 2 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	52
Tabel 2. 3 Kisi-kisi Instrument Penelitian.....	52
Tabel 2. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sumber Daya Aparatur (X1)....	54
Tabel 2. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik (X2).....	55
Tabel 2. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	55
Tabel 2. 7 Tabel Ketentuan Reliabilitas	56
Tabel 2. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	73
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4. 5 Deskripsi TCR Variabel Kepuasan Masyarakat	76
Tabel 4. 6 Deskripsi TCR Variabel Kualitas Sumber Daya Aparatur.....	77
Tabel 4. 7 Deskripsi TCR Variabel Kualitas Pelayanan	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Linearitas	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	83
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi	83
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4. 14 Hasil Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikansi (Uji-F)	86
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikansi (Uji-t).....	87

Tabel 4. 17 Hasil Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	88
Tabel 4. 18 Hasil Uji Signifikansi (Uji-F)	88
Tabel 4. 19 Hasil Uji Signifikansi (Uji-t).....	89
Tabel 4. 20 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	90
Tabel 4. 21 Hasil Perhitungan Uji Koefisien R ²	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peta Kecamatan Patamuan	66
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Isi Pembukaan dalam UUD 1945 yang ditegaskan kembali dalam UUD 1945 menegaskan bahwa tujuan suatu negara ialah untuk memajukan kesejahteraan umum dalam kehidupan yang adil dan beradab, dengan memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara. Karena amanat yang terdapat dalam UUD 1945 tersebut, kebutuhan dan hak setiap warga negara harus dipenuhi oleh Pemerintah. Lebih jelas dalam (Undang-Undang No 25 tahun 2009) tentang Pelayanan Publik, Pemerintah menegaskan Langkah strategis untuk mewujudkan harapan masyarakat yang berkualitas menurut (R. C. Kurniawan & Jamaluddin, 2016 dalam (Ratna et al., 2021).

Pelayanan publik yang optimal dapat dicapai apabila para penyedia layanan menunjukkan kinerja yang baik, yang terlihat dari perilaku mereka dalam kehidupan organisasi sehari-hari. Kompetensi pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan publik berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Ratna et al., 2021).

Pelayanan pada dasarnya yaitu pemberian kebutuhan atas barang ataupun jasa, dimana dalam hal ini terdapat dua pihak yang terlibat secara interpersonal dengan tugas atau peran yang berbeda, yaitu memberi pelayanan dan penerima pelayanan. Semakin puas penerima layanan atas layanan yang diberikan, maka semakin baik pula kualitas layanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan penting dalam proses bernegara, dimana pemerintah berfungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat dijalankan berdasarkan aturan-aturan agar pelaksanaannya dapat memberikan kemudahan dalam proses administrasi sebagai wujud kepedulian negara

kepada masyarakat (Hasyim et al., 2021). Kegiatan tersebut mencakup adanya unsur-unsur perhatian dan kesedian serta kesiapan dari pegawai pemerintah. Tentu saja untuk itu dibutuhkan kinerja pegawai yang baik sehingga dapat menciptakan pelayanan yang relatif baik sehingga dapat meningkatkan kualitas kepuasan dari masyarakat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Publik Kecamatan menetapkan bahwa kantor Kecamatan berperan sebagai ujung tombak perangkat daerah dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan serta mendekatkan layanan kepada masyarakat, dengan tetap mempertimbangkan kondisi geografis wilayah daerah. Pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintahan sangat penting, karena mengingat kebutuhan dan kepentingan masyarakat semakin beragam dan kompleks. Kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan akan tercapai apabila apa yang diberikan aparatur sesuai dengan harapan mereka, yang mencakup tiga aspek utama yaitu biaya yang terjangkau, proses yang cepat, dan kualitas layanan yang baik.

Namun, kenyataan yang dilihat dilapangan belum semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memuaskan dan sesuai harapan masyarakat. Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman merupakan salah satu dari 17 Kecamatan di Kabupaten Padang Pariaman yang berperan aktif memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelayanan yang diberikan adalah pengurusan Surat Ketrengan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris, SKCK, Surat Pindah, Surat Keterangan Penghasilan dan lain sebagainya yang diharapkan mampu menerapkan dan memberikan pelayanan yang berkualitas demi meningkatkan kepuasan masyarakat. Keberhasilan dan kegagalan dalam pelayanan administrasi tersebut ditentukan oleh

gaya sikap dan tindakan, yang dapat dilihat dari cara para pegawai atau aparatur kecamatan itu sendiri melakukan suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh (BPS Kabupaten Padang Pariaman & BPS-Statistics Padang Pariaman Regency, 2023) diketahui bahwa 35% masyarakat di Kecamatan Patamuan merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Keluhan utama yang disampaikan mencakup waktu tunggu yang lama dalam proses administrasi, kurangnya keterbukaan informasi, dan ketidakprofesionalan sebagai aparatur yang terlibat dalam pelayanan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan.

Pada observasi yang telah dilakukan dan juga berdasarkan pengalaman pribadi, Penulis menemukan beberapa permasalahan yang berdampak pada kepuasan masyarakat diantaranya : Petugas pelayanan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Beberapa keluhan juga disampaikan oleh masyarakat mengenai lambatnya pengurusan dokumen-dokumen kependudukan yang diakibatkan oleh faktor-faktor kinerja aparatur atau petugas kecamatan itu sendiri. Keterlambatan antara lain diakibatkan terganggunya jaringan komputer yang berfungsi untuk pengolahan data untuk diserahkan ke pusat dinas Kabupaten Padang Pariaman yang seharusnya dilaporkan maksimal 14 hari kerja. Masalah lain yang dihadapi yaitu:

1. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 4 menyebutkan penyelenggaraan harus memiliki ketepatan waktu. Kenyataannya masyarakat paling sering mengeluh dengan waktu penyelesaian dokumen seperti pembuatan kartu keluarga (KK) atau kartu tanda penduduk (KTP) yang dijanjikan

selesai dalam waktu 1 atau 2 hari namun meskipun estimasi yang dijanjikan paling lama 5 hari kerja, realitasnya bisa menghabiskan waktu hingga 10 hari kerja.

2. Sesuai Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 4 menyebutkan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Kenyataannya masyarakat menganggap fasilitas pelayanan di Kantor Camat Patamuan belum memadai, contohnya belum ada fasilitas khusus untuk masyarakat difabel dan kelompok renta sehingga mereka harus tetap ikut mengantri seperti masyarakat lainnya. Selain itu belum ada ruang untuk menyusui, belum ada fasilitas TV sebagai hiburan untuk masyarakat yang sedang mengantri, tidak ada fasilitas minuman, belum adanya nomor antrian sehingga kondisi pelayanan antrian kurang sistematis.
3. Sesuai (Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Pasal 1 Tahun 1995) Tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah menyebutkan jumlah jam kerja efektif dalam lima hari kerja ditetapkan hari senin sampai kamis pukul 07:30 – 16:00 WIB dengan waktu istirahat 12:00 – 13:00 WIB dengan waktu istirahat pukul 11:30 – 13:00 WIB. Kenyataannya saat jam aktif kerja petugas yang melayani belum berda ditempat, saat jam istirahat siang petugas juga baru mulai bekerja pada waktu sekitar 14:00 WIB.
4. Sesuai (Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Pasal 11 Tahun 2010) tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pelaksana teknis sebagaimana dimaksud pada pasal 9 huruf b meliputi petugas informasi. Kenyataannya, petugas pada bagian informasi sering tidak ditempat mengakibatkan masyarakat sulit mendapatkan informasi.

Masalah lain yang dihadapi seperti terhambatnya proses pelayanan administrasi akibat pegawai kurang disiplin, yang terlambat masuk atau sering pulang

sebelum waktu yang ditentukan. Akibat dari hal tersebut menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan sehingga kerap kali membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan hal ini juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuhan. Hal tersebut juga didukung oleh hasil wawancara dengan Ibu Nurbaiti, selaku masyarakat yang pernah melakukan pelayanan di kantor camat patamuhan mengenai tingkat kepuasan masyarakat. Beliau menyatakan :

“.....Kalau dibilang puas mengenai pelayanan yang dilakukan, belum. Saya berharap pelayanannya bisa lebih cepat, lebih jelas, dan petugasnya disiplin. Sekarang masih banyak kekurangan, terutama di bagian antrean dan keterbatasan fasilitas.” (*Wawancara pada tanggal 16 Juni 2025*)

Kondisi ini juga diperkuat oleh pernyataan anak dari ibu Nurbaiti yaitu Joni Saputra yang sebelumnya juga pernah melakukan pelayanan di kantor camat tersebut yang menyampaikan bahwa masih kurang nya kedisiplinan terhadap pegawai yang bekerja, beliau menyatakan :

“.....Saya datang jam 8 pagi, tapi pelayanan baru aktif sekitar jam 9 kurang. Kadang juga saat istirahat, petugasnya susah dicari. Pernah juga saya datang siang, ternyata mereka belum kembali dari istirahat. Jadi, soal kedisiplinan masih perlu diperbaiki biar tidak ada lagi masyarakat yang mengeluh akan hal ini.” (*Wawancara pada tanggal 16 Juni 2025*)

Selain itu, hal tersebut diperkuat juga oleh bapak Suardi yang sudah melakukan pelayanan di kantor camat patamuhan, beliau membahas aparatur masih kurang cukup dalam melakukan prosedur pelayanan, beliau menyatakan :

“.....Menurut saya mengenai prosedur pelayanan, ada yang bisa menjelaskan dengan jelas, tapi ada juga yang terlihat ragu waktu saya tanya alur pindah domisili. Jadi kadang saya malah diarahkan tanya langsung ke kabupaten. Menurut saya, belum semua aparatur paham betul prosedurnya.” (*Wawancara pada tanggal 16 Juni 2025*)

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi dan kualitas sumber daya aparatur di Kantor Camat

Patamuan masih belum optimal. Faktor-faktor seperti kurangnya kedisiplinan pegawai, ketidak jelasan prosedur pelayanan, dan minimnya fasilitas pendukung menjadi sorotan utama yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Selain ini saya juga menanya seputar kualitas sumber daya aparatur yang ada apakah sudah cukup baik atau sebaliknya sesuai dengan hasil wawancara bersama ibu Wisma warita dan Ibu Herlina beliau menyatakan :

“.....Kalau saya lihat sih, beberapa petugas sudah cukup cekatan, apalagi yang bagian pengambilan dokumen. Tapi kadang kalau yang baru atau pengganti, mereka agak lambat dan sering tanya-tanya dulu ke seniornya. Jadi menurut saya, keterampilannya masih belum merata.” (*Wawancara pada tanggal 16 Juni 2025*)

Sedangkan ibu Herlina menyatakan :

“.....Alhamdulillah waktu saya datang dilayani dengan cukup sopan, walaupun kadang mereka terlihat sibuk dan agak terburu-buru. Tapi secara umum sih tidak ada yang kasar atau marah-marah. Hanya saja, kalau kita tanya terus, mereka seperti kurang sabar dan sedikit sinis.” (*Wawancara pada tanggal 16 Juni 2025*)

Kedua pernyataan tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas sumber daya aparatur di Kantor Camat Patamuan masih belum sepenuhnya merata dan konsisten. Meskipun ada aparatur yang sudah menunjukkan keterampilan dan sikap yang baik dalam melayani masyarakat, masih ditemukan aparatur yang kurang terampil dan terlihat belum siap dalam menjalankan tugasnya, khususnya petugas yang baru atau menggantikan. Selain itu, dari segi sikap, aparatur umumnya cukup sopan, namun terdapat kecenderungan kurang sabar saat menghadapi banyak pertanyaan dari masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa dibutuhkan peningkatan pembinaan, pelatihan, dan evaluasi kinerja secara rutin agar seluruh aparatur memiliki kompetensi dan etika pelayanan yang setara demi menunjang pelayanan publik yang lebih berkualitas.

Pengalaman-pengalaman yang dirasakan masyarakat ini membuat saya semakin sadar bahwa Kualitas Sumber Daya Aparatur Kecamatan dan Kualitas Pelayanan Publik berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Permasalahan di atas puas atau tidaknya masyarakat kecamatan patamuan sangat erat kaitannya dengan tingkat pelayanan dan kinerja pegawai atau aparatur kecamatan.

Fenomena ini diperparah dengan terbatasnya jumlah aparatur yang memiliki kapasitas dan kompetensi yang memadai. Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menunjukkan bahwa sejak tahun 2022, jumlah pegawai di Kecamatan Patamuan tidak mengalami peningkatan yang signifikan, padahal jumlah penduduk terus berkembang. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah penduduk Kecamatan Patamuan tercatat mengalami kenaikan sekitar 4-5% per tahun, sementara jumlah aparatur yang bertugas tidak meningkat sebanding dengan kebutuhan layanan. Selain itu, tingkat rotasi aparatur yang tinggi, ditambah dengan kurangnya kesempatan pelatihan bagi mereka yang baru bergabung, juga memperburuk kualitas pelayanan publik dan juga berdampak pada kepuasan masyarakat. Di samping itu, rendahnya tingkat pendidikan dan keterampilan aparatur juga menjadi salah satu penyebab utama dalam rendahnya kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan data dari Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Padang Pariaman, sekitar 40% aparatur di Kecamatan Patamuan hanya memiliki pendidikan terakhir di tingkat sekolah menengah atas (SMA), sementara 30% lainnya baru mengenyam pendidikan perguruan tinggi dengan latar belakang keahlian yang tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam pelayanan publik. Keterbatasan kapasitas aparatur ini menghambat efektivitas dalam mengelola administrasi dan memberikan layanan yang optimal. Melihat hal tersebut, sangat penting untuk melakukan analisis yang lebih mendalam

mengenai Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Kecamatan dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas SDM aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik yang diterima langsung oleh masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga akan menggali berbagai upaya yang telah dan dapat dilakukan oleh pihak kecamatan untuk meningkatkan kualitas aparatur kecamatan dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dengan memberikan rekomendasi yang relevan bagi pemerintah daerah. Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa masalah kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Patamuan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah kecamatan untuk meningkatkan kapasitas, kompetensi, dan profesionalisme aparatur dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Masalah-masalah diatas menarik perhatian penulis untuk diteliti seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Patamuan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Banyak dari masyarakat yang mengeluh karena petugas pelayanan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
2. Ketepatan waktu yang belum maksimal dalam melakukan pelayanan.

3. Keterlambatan dalam proses pelayanan sehingga kerap kali membuat masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan.
4. Kurangnya sikap disiplin aparatur kecamatan terhadap waktu saat melakukan pekerjaan.
5. Kurangnya proses pelayanan administrasi sehingga dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah diterapkan untuk mencegah penyimpangan atau perluasan dari inti masalah, agar penelitian ini lebih fokus dan memberikan kemudahan dalam diskusi, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi lingkup kajian demi menjaga fokus pada masalah yang ada dan menghindari penyimpangan. Penelitian ini hanya fokus meneliti tentang pengaruh kualitas sumber daya aparatur (X_1) dan Kualitas Pelayanan Publik (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Camat Patamuan Kabupaten Padang Pariaman.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat?
2. Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat?
3. Apakah Kualitas Sumber Daya Aparatur dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Patamuan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Apakah Terdapat Pengaruh Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat
2. Untuk Mengetahui Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat
3. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Sumber Daya Aparatur dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Patamuan

E. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan Ilmu Administrasi Publik

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang ilmu administrasi publik dan dapat memperkaya literatur mengenai administrasi publik, khususnya dalam hal yang berhubungan antara kualitas sumber daya aparatur, pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat.

- b. Kepuasan Masyarakat

Penulis berharap dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, serta menguji teori-teori yang berkaitan dengan pelayanan dan sumber daya manusia dalam konteks pemerintahan lokal seperti pemerintahan kecamatan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi penulis serta menambah wawasan untuk mengembangkan keterampilan penelitian dan analisis. Selain itu, untuk memperdalam pemahaman tentang kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di suatu kecamatan.

b. Bagi Kantor Camat Patamuan

Penulis berharap dengan telah dilakukanya penelitian ini dapat memeberikan manfaat kepada kecamatan patamuan, terkhususnya aparatur pemerintah yang melakukan pelayanan dan juga semua masyarakat yang menerimaa layanan di Kecamatan Patamuan.

3. Manfaat Akademis

Dapat memberikan referensi yang berguna bagi lingkungan kampus Universitas Negeri Padang serta menambah wawasan mengenai pengaruh kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan di kecamatan patamuan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan hasil analisis pengolahan data sebagai mana telah diuraikan di atas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya yaitu terdapat pengaruh positif secara simultan kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuan. Antara kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat terdapat pengaruh positif secara simultan sebesar 60,7%, Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas aparatur harus diikuti dengan perbaikan sistem pelayanan publik agar kepuasan masyarakat dapat tercapai secara optimal.

Selanjutnya juga ditemukan pengaruh positif variabel kualitas sumber daya aparatur (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kecamatan Patamuan Kabupaten Padang Pariaman . Kualitas sumber daya aparatur memberikan sumbangan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 52,1%. Dengan itu dapat dinyatakan bahwa semakin baik pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan profesional aparatur, maka semakin baik pula tingkat kepuasan masyarakat di Kecamatan Patamuan. Aparatur yang berkualitas mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Begitu juga dengan variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kecamatan Patamuan. Kualitas Pelayanan memberikan sumbangan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 44,0%. Kualitas pelayanan publik juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik akan menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan dan dilaksanakan secara transparan, adil, serta profesional oleh aparatur.

Hasil pengolahan data menemukan masing-masing variabel bebas berpengaruh positif terhadap variabel terikat. Artinya jika variabel kualitas sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik ini ditingkatkan maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya jika kualitas

sumber daya aparatur dan kualitas pelayanan publik menurun maka kepuasan masyarakat juga akan menurun.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya oleh peneliti, maka melalui penelitian ini dikemukakan beberapa saran yaitu :

1. Pemerintah Kecamatan Patamuan, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas sumber daya aparatur melalui pelatihan, pendidikan, dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan. Upaya ini penting agar aparatur memiliki kemampuan teknis, pengetahuan, dan sikap profesional yang memadai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
2. Diperlukan perbaikan dan inovasi dalam sistem pelayanan publik agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Patamuan perlu memperhatikan dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangibles). Hal ini dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, penyederhanaan prosedur pelayanan, peningkatan transparansi, serta penegakan etika dan disiplin aparatur dalam memberikan pelayanan.
3. Kerja sama antara peningkatan kualitas aparatur dan kualitas pelayanan publik harus diperkuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara simultan berkontribusi sebesar 60,7% terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur hendaknya

diikuti dengan reformasi sistem pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan, kecepatan, dan kepastian layanan agar kepuasan masyarakat dapat tercapai secara optimal.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti sarana dan prasarana pelayanan, komunikasi birokrasi, motivasi kerja aparatur, serta peran kepemimpinan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian yang akan datang dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- (MENPAN RB) Nomor 14 Tahun 2017. (2017). *Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Angraeni, L. K. A. M. M. D. (2022). Pengaruh Pelayanan Pegawai dan Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sikakap (Studi Kasus Pembuatan KK dan KTP). *Jurnal Matua*, 5(1), 29–44.
- Arlan, A. S. A., & Aida, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, Vol. 7 No.
- Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Aparatur Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Balai Desa Bangsri, Bulakamba, Brebes). *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 4(1), 10–20.
- BPS Kabupaten Padang Pariaman, & BPS-Statistics Padang Pariaman Regency.

- (2023). *Kecamatan Patamuhan Dalam Angka 2024*. BPS Kabupaten Padang Pariaman.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Masyarakat Dan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang*. 167–186.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kebijakan: *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(1), 16–24.
- Fadil, Z., Ningsih, Y., Januardani, F. D., Zulkifli, & Helencia, K. (2024). *Manajemen Sumber Daya Aparatur* (Edisi Pert). CV. Gita Lentera.
- Febri Suci, A., & Ajidin, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Sarana Prasarana Publik Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Ampek Angkek Kabupaten Agam. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(2), 221–231. <https://doi.org/10.47233/jemb.v2i2.1106>
- Febri Yuliani, S. R. Z. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. In *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)* (Vol. 17, Issue 2). <https://doi.org/10.46730/jiana.v17i2.7899>
- Gustina, I., Lazuardi, D., & Siregar, Z. (2023). Analysis of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty. *Outline Journal of Management and Accounting*, 2(1), 8–15. <https://doi.org/10.61730/ojma.v2i1.129>
- Harisjati, R. A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020. *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal*, Vol. 4 No.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Kartika, Y. (2020). *Era Baru Sumber Daya Manusia Aparatur: Membangun Manajemen Talenta ASN*. 1–61.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 68 Pasal 1 Tahun 1995. (1995).

Tentang Hari Kerja di Lingkungan Lembaga Pemerintah.

- Khatimah, H., Alam, S., & Rahayu, A. (2021). Pengaruh Kinerja Aparat Pemerintah Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Peqquruang: Conference Series*, 3(2), 658. <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.1523>
- Kurnia, A. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Depok 2021. *Departemen Statistika- FMIPA Institut Pertanian Bogor*, 73.
- Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Padang Lawas Utara.” *Perspektif*, 12(2), 526–541. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8696>
- Lintjewas, D. d. y, Mamentu, M., & Kawung, E. (2016). Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan Pandu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, 2(April), 19–33.
- Lufitasari, S., Saepudin, A., & Kurniawati, K. (2023). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Cimahi. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(2), 151. <https://doi.org/10.35906/equili.v12i2.1519>
- Matutina. (2001). *Manajemen Sumber Daya Aparatur dan Sumber Daya Manusia* (cetakan ke). Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Megawati, E., Nurmayanti, S., & Tatminingsih, S. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Aparatur, Restrukturisasi Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Aparatur Sekretariat Daerah Kabupaten Sumbawa. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(9), 3780–3788. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i9.927>
- Menteri PANRB Nomor 3 Tahun 2020 tentang Manajemen Talenta ASN
- Menteri PANRB Nomor 7 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja

Pegawai Negeri Sipil

- Mokodamis, H. (n.d.). Pengaruh Kualitas Sumber Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Bolang Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan FISIP UNSRAT*, 1–16.
- Mokodaser, V. S., Lengkong, F. D., & ... (2023). *Implementasi Kebijakan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kabupaten IX(2)*, 190–197.
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/47417%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/download/47417/42167>
- Muda, I. (2012). *Manajemen Sumber Daya Aparatur*. Universitas Medan Area.
- Nirmala, I. (2022). 3071-Article Text-12580-1-10-20230106 (1). *Professional Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Pasal 11 Tahun 2010. (2010). *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.
- Posumah, J. H., & Londa, V. Y. (2022). *Kepuasan Masyarakat Atas Kebijakan Reklamasi Pantai di Wilayah Malalayang Kota Manado. Vol. VIII*.
- Prastiwi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan*, 10(3), 570–581. [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2022/08/Jurnal Suci Prastiwi Ilmu Pemerintahan 1502025098 \(08-10-22-07-04-37\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2022/08/Jurnal_Suci_Prastiwi_Ilmu_Pemerintahan_1502025098_(08-10-22-07-04-37).pdf)
- Puryana, P. P., & L., A. O. (2022). Kualitas Sumber Daya Aparatur Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Karyawan Pada Kantor Desa Cibiuk Kabupaten Cianjur. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 10(4), 430–438. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i4.400>
- Ratna, Y., Sudewa, J., Ganesha, P. P., & Pelayanan, K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Co-Management*, 4(2), 680–687.

- Rawis, R. W., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik*, VIII(114), 45–56.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21.
- Sonia Sugian, Sampara Lukman, & Ella L. Wargadinata. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Aparatur Sipil Negara (ASN) Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat (Studi di BKPSDM Kabupaten Sumedang). *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(3), 555–582. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i3.476>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Ed.1). Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhartini, E. (2012). *Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen* (p. 11).
- Taufiqurokhman. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). UMJ PRESS 2018.
- Umar, A., Juharni, J., & Bahri, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Paradigma Journal of Administration*, 3(1), 06–11. <https://doi.org/10.35965/pja.v3i1.6225>
- Undang-Undang No 25. (2009). *Tentang Pelayanan Publik*.
- Widanti, N. P. T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. Vol. 3 No.