

Pengaruh Kinerja Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

Silvia Monica¹, Suhaila Husna Samosir²

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

²Dosen Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah

Email : ivimonica11@gmail.com, suhaila0124019001@gmail.com
corresponding mail author: ivimonica11@gmail.com

***Abstract :** This study aims to determine the effect of performance and work effectiveness of government officials on community satisfaction in Tualang Village, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency. This study uses a quantitative descriptive approach with multiple regression analysis technique, which aims to determine the relationship between two or more variables. The population of this research is the Tualang Village community, which is 2,340 heads of families. This study took a sample using the Slovin formula and obtained a sample of 96 people. The suitability test using t test and f test was carried out to test the partial and simultaneous effect between the independent variable and the dependent variable with the assumption that other variables are considered constant. The results of this study are; first, the t-value of X1 is 7.931 with a sig level of 0.000 greater than the t-table 1.986. The t-count has a positive value indicating that X1 has a unidirectional relationship with Y. So it can be concluded that the Performance variable has a positive and significant effect on Community Satisfaction. Second, the t value of X2 is 3.727 with a sig level of 0.000 which is greater than the t table of 1.986. t count is positive indicating that X2 has a direct relationship with Y. So it can be concluded that the Work Effectiveness variable has a positive and significant effect on Community Satisfaction. Third, the calculated f value is 122,386 with a sig level of 0.000 which is greater than f table 3.09. f count is positive indicating that X1 and X2 simultaneously have a relationship in the direction of Y, so it can be concluded that the variables of Performance and Work Effectiveness simultaneously have a positive and significant effect on Community Satisfaction. The value of R square is 0.725. This means that the effect of variable X on variable Y is 72.5%, while the remaining 0.275 or 27.5% is influenced by other factors such as work discipline, atmosphere and conditions of the work environment.*

***Keywords:** Performance, Work Effectiveness, Community Satisfaction and Government Officials.*

I. PENDAHULUAN

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang baik, antara lain dari segi biaya, waktu, prosedur dan jarak dengan pusat pelayanan. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan indikator antara lain sesuai dengan harapan, layanan selama proses menikmati jasa, suasana dan kondisi fisik lingkungan

yang menyenangkan. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Dalam kondisi era sekarang ini sangat penting bagi pelayanan publik, untuk menumbuhkan kepuasan maupun kepercayaan terhadap kebijakan yang digulirkan, dengan tujuan untuk memperbaiki tingkat pelayanan yang sudah ada dalam semua bidang.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 yang berbunyi “Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Karena itu, instansi publik berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dalam pelayanan prima, kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama. Kepuasan ini dapat terwujud jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standart pelayanan yang telah ditetapkan. Standart pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik, dengan memperhatikan baku mutu pelayanan (LAN RI 2004). Setiap organisasi atau instansi pasti mempunyai standart pelayanan yang bermuara pada prinsip pelayanan prima.

Melayani masyarakat dengan baik adalah merupakan tanggungjawab bagi semua instansi pemerintah. Dengan demikian maka setiap pegawai dalam instansi pemerintah harus melayani masyarakat dan mempelajari cara meningkatkan keterampilan untuk melayani. Di dalam keterampilan melayani, termasuk pula di dalamnya adalah penguasaan terhadap pengetahuan jasa layanan yang diberikan, karena hal ini akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa pegawai dalam instansi pemerintah tersebut adalah seorang profesional di bidang Manajemen Pelayanan Publik. Seorang profesional dalam dunia pelayanan publik seharusnya menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga keluhan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah akan menghilang seiring dengan meningkatnya profesionalitas kerja pegawai dalam instansi pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik baiknya.

Untuk itu menjadi penting dilakukan analisis yang terkait dengan pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan tujuan dapat diketahui apa yang perlu adanya perubahan atau perbaikan sistem penyelenggaraan pelayanan yang ada di birokrasi pemerintah seperti yang ada di Kantor Lurah Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memenuhi harapan akan kebutuhan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

II. LANDASAN TEORI DAN METODE PENELITIAN

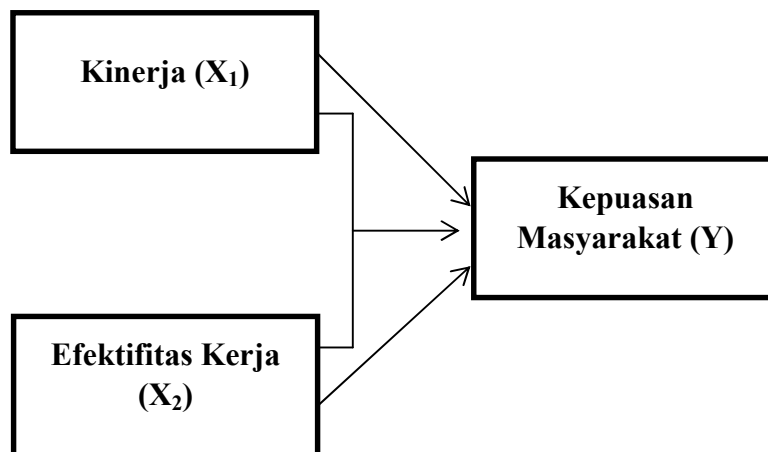
LANDASAN TEORI

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan (Priansa, 2017). Sedangkan pengertian kinerja yang lain menyebutkan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama priode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Edison *et al*, 2017). Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah kualitas, kuantitas,

ketepatan waktu, penekanan biaya, kebutuhan pengawasan dan hubungan antar pegawai (Kasmir, 2016).

Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana atau waktu yang telah ditentukan (Sanggarwati *et al*, 2017). Menurut Ricard M. Steers Indikator yang digunakan untuk mengukur efektifitas kerja adalah kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja dan kepuasan kerja.

Menurut Kotler (dalam Tamara *et al*, 2018:3523) Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah Persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana (Permenpan Nomor 14 Tahun 2017).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Berdasarkan Gambar 1, dapat dikemukakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Diduga Kinerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

H2 : Diduga Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

H3 : Diduga Kinerja dan Efektifitas Kerja Aparat Pemerintah secara simultan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Masyarakat di Kelurahan Tualang sebanyak 2340 KK (Kartu Keluarga) sedangkan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 Masyarakat hasil dari menggunakan rumus Slovin. Pengambilan sampel nantinya menggunakan teknik *Convenience Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan survey melalui kuesioner kepada responden.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya. Hasil penelitian berdasarkan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan 30 pernyataan dan sampel penelitian sebanyak 96 responden dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Variabel X1 Kinerja	Pernyataan 1	0.615	0.200	Valid
	Pernyataan 2	0.755	0.200	Valid
	Pernyataan 3	0.708	0.200	Valid
	Pernyataan 4	0.558	0.200	Valid
	Pernyataan 5	0.615	0.200	Valid
	Pernyataan 6	0.755	0.200	Valid
	Pernyataan 7	0.708	0.200	Valid
	Pernyataan 8	0.558	0.200	Valid
	Pernyataan 9	0.689	0.200	Valid
	Pernyataan 10	0.620	0.200	Valid
Variabel X2 Efektifitas Kerja	Pernyataan 1	0.563	0.200	Valid
	Pernyataan 2	0.737	0.200	Valid
	Pernyataan 3	0.772	0.200	Valid
	Pernyataan 4	0.481	0.200	Valid
	Pernyataan 5	0.563	0.200	Valid
	Pernyataan 6	0.737	0.200	Valid
	Pernyataan 7	0.772	0.200	Valid

	Pernyataan 8	0.481	0.200	Valid
	Pernyataan 9	0.630	0.200	Valid
	Pernyataan 10	0.597	0.200	Valid
Variabel Y				
Kepuasan Masyarakat	Pernyataan 1	0.653	0.200	Valid
	Pernyataan 2	0.709	0.200	Valid
	Pernyataan 3	0.790	0.200	Valid
	Pernyataan 4	0.582	0.200	Valid
	Pernyataan 5	0.653	0.200	Valid
	Pernyataan 6	0.709	0.200	Valid
	Pernyataan 7	0.790	0.200	Valid
	Pernyataan 8	0.582	0.200	Valid
	Pernyataan 9	0.634	0.200	Valid
	Pernyataan 10	0.541	0.200	Valid

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua pernyataan kuisioner telah diuji validitasnya, semua item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

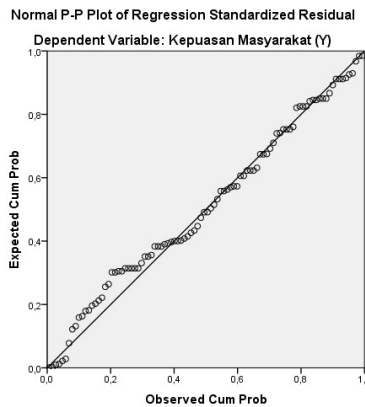
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha Hitung	Keterangan
Kinerja (X1)	0.856	Reliabel
Efektifitas Kerja (X2)	0.838	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0.859	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2021.

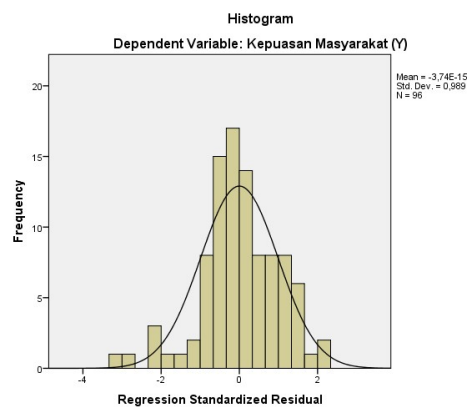
Tabel 2 menunjukkan bahwa semua pernyataan kuisioner telah diuji reliabilitasnya, semua item pernyataan dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach,s alpha* hitung lebih besar dari nilai standard kriteria reliable (0,60).

Pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah: uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokolerasi. Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan pengujian grafik P-P Plot untuk pengujian residual model regresi yang tampak pada gambar 2 berikut:



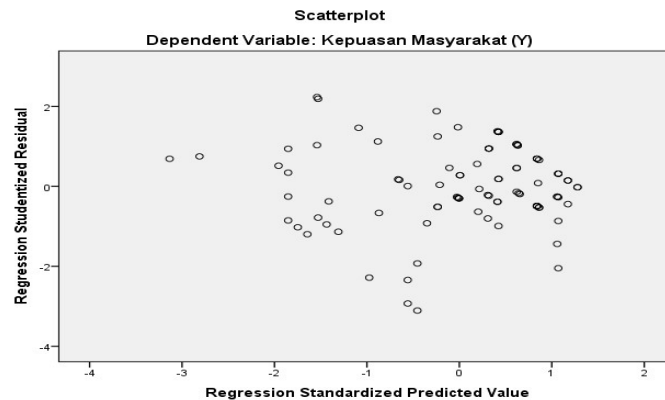
Gambar 2. Grafik P-P Plot Uji Normalitas

Pada gambar 2, dapat dilihat bahwa Grafik *normal probability plot* bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk asumsi normalitas menggunakan histogram dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Histogram Uji Normalitas

Pada Gambar 3. Histogram Uji Normalitas, terlihat bahwa distribusi membentuk lonceng, hal ini secara subyektif dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (scatterplot) seperti tampak pada Gambar 4 berikut:



Gambar 4. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian auto kolerasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson yang diolah dengan SPSS 20 yang hasilnya ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Auto Kolerasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,851 ^a	,725	,719	1,714	1,944

a. Predictors: (Constant), Efektifitas Kerja (X2), Kinerja (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Nilai DW sebesar 1,944, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai table dengan menggunakan signifikansi 5%. Untuk jumlah sampel $n = 96$, nilai $d_l = 1,6254$ dan $d_u = 1,7103$. Nilai $4 - d_l (4 - 1,6254) = 2,3746$ dan nilai $4 - d_u (4 - 1,7103) = 2,2897$. Maka dari hasil perhitungan tersebut ($1,7103 < DW = 1,944 < 2,2897$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada auto korelasi dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian ini.

Hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5,550	2,655		2,090	,039		
Kinerja (X1)	,603	,076	,619	7,931	,000	,487	2,054
Efektifitas Kerja (X2)	,286	,077	,291	3,727	,000	,487	2,054

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 4 diatas, Dalam kolom B tersebut nilai (Constant) adalah 5,550, Kinerja (0,603) dan Efektifitas Kerja (0,286). Sehingga apabila dituliskan, persamaan regresi linear berganda dari penelitian ini adalah: $Y = 5,550 + 0,603X_1 + 0,286X_2$

Uji secara parsial (Uji t) digunakan untuk membuktikan seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

(Constant)	5,550	2,655		2,090	,039		
Kinerja (X1)	,603	,076	,619	7,931	,000	,487	2,054
Efektifitas Kerja (X2)	,286	,077	,291	3,727	,000	,487	2,054

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Pada tabel 5 di atas dapat dilihat nilai t-hitung yang diperoleh setiap variabel. Dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan diperoleh nilai t-tabel sebesar 1,986.

Hasil pengujian pengaruh Kinerja dan Efektifitas Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- Kinerja (X_1) yang memengaruhi Kepuasan Masyarakat (Y)
 Hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kinerja (X_1) sebesar 7,931 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1,986. maka t hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $7,931 > 1,986$ kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima sehingga variabel X_1 memiliki kontribusi terhadap Y. nilai t positif menunjukkan bahwa X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. jadi dapat disimpulkan variabel Kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- Pengaruh Efektifitas Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).
 Hasil analisis diperoleh nilai t hitung untuk variabel Efektifitas Kerja (X_2) sebesar 3,727 jika dibandingkan dengan nilai t tabel yang sebesar 1,986. Maka T hitung yang diperoleh lebih besar dari nilai t tabel atau $3,727 > 1,986$ kemudian terlihat pula bahwa nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,000 < 0,05$ maka H_2 diterima sehingga variabel X_2 memiliki kontribusi terhadap Y. nilai t positif menunjukkan bahwa X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. jadi dapat disimpulkan variabel Efektifitas Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Uji F digunakan untuk menguji variabel- variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil Uji Simultan dengan menggunakan bantuan SPSS 20 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	718,839	2	359,420	122,386	,000 ^b
	Residual	273,119	93	2,937		

Total	991,958	95		
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)				
b. Predictors: (Constant), Efektifitas Kerja (X2), Kinerja (X1)				

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat f hitung adalah 122,386 dengan tingkat sig 0,000. Dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% dan diperoleh nilai f-tabel sebesar 3,09. Oleh karena itu nilai sig 0,000 > 0,05 dan nilai F hitung 122,386 > F tabel 3,09, hal ini menunjukkan bahwa H3 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X₁ dan X₂ secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y.

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,851 ^a	,725	,719	1,714	1,944

a. Predictors: (Constant), Efektifitas Kerja (X2), Kinerja (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat diketahui nilai R square sebesar 0,725. Hal ini berarti bahwa pengaruh variable X terhadap variable Y adalah sebesar 72,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,275 atau 27,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti disiplin kerja, suasana dan kondisi lingkungan kerja.

IV. KESIMPULAN

Atas dasar hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.
2. Efektifitas Kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.
3. Kinerja dan Efektifitas Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tualang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai.
4. Nilai R square sebesar 0,725. Hal ini berarti bahwa pengaruh variable X terhadap variable Y adalah sebesar 72,5%, sedangkan sisanya sebesar 0,275 atau 27,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti disiplin kerja, suasana dan kondisi lingkungan kerja.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Emron, Edison Dr. Dkk. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Keempat. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi
- Hikmawati, Fenti Dr. Msi. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok : RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kepmen PAN No. 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Masyita, Sitti. 2016. *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Untuk Pembuatan E-KTP Pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros*. Jurnal Ilmiah BONGAYA (Manajemen&Akuntansi). No. XIX
- Mayasari, Ana. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. JurnalEkonomi&Ekonomi Syariah. Vol. 3. No. 2 Pertama. Yogyakarta : BP-FE.
- Pramuloso, Egris Yani. 2020. *Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. Jurnal Ilmiah EkonomiBisnis. Vol. 18 No. 1
- Priansa, Donni Juni S.Pd., SE., MM. QWP. 2014. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung :Pustaka Setia.
- Sanggarwati. D. A. Dkk. 2017. *Kinerja Staf Dan Efektivitas Kerja Aparat Pemerintah Desa Kramat Jegu Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Ilmiah EkonomiBisnis. Vol. 3 No. 3
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Sitanggang. Dkk. 2020. *Pengaruh Kuakitas Pelayanan administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Pemecutan, Kelod, Kota Denpasar*. JurnalAdministrasi Publik. Vol. 5. No.1
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantoitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Surakhmad, Winarno. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Tarsito
- Sutrisno, Edy Prof. Dr. H. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Media.
- Tamara, Nova, I. E. Dkk. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA. Vol. 6 No. 4