

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Responsivitas Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat Musi Rawas dan peran Profesionalisme sebagai Variabel Mediasi

Mita Arismenanda ^{1*}, Hardi Mulyono ², Muhamad Effendi ³, Ronal Aprianto ⁴

^{1, 2, 3, 4} Universitas Bina Insan, Indonesia

* mita.arismenanda213@gmail.com

Abstrak

Penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan kecamatan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana serta rendahnya disiplin aparat, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan responsivitas aparat terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Musi Rawas serta mengevaluasi peran profesionalisme sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Sampel berjumlah 400 responden yang dipilih menggunakan teknik *stratified random sampling* berdasarkan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan responsivitas aparat berpengaruh positif dan signifikan. Profesionalisme terbukti berperan sebagai mediator sempurna pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat serta sebagai mediator parsial pada hubungan antara responsivitas aparat dan kepuasan masyarakat. Model penelitian mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 81,6% ($R^2 = 0,816$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga memerlukan aparat yang responsif dan profesional sehingga peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kata Kunci: *Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Profesionalisme, Responsivitas*

Pendahuluan

Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk menyelenggarakan serta menyediakan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan dasar maupun pelayanan non dasar. Dalam menjalankan perannya sebagai penyedia pelayanan publik, Pemerintah Daerah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sekaligus meminimalkan aduan dan keluhan yang muncul dari masyarakat. Prinsip ini selaras dengan esensi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (otonomi daerah), yang memberikan wewenang kepada Pemerintah Daerah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan dasar terutama pelayanan publik di Kecamatan (Aoco et al., 2023).

Sebagai bagian depan dari proses birokrasi, kantor kecamatan harus mampu mengubah harapan masyarakat menjadi hasil layanan yang nyata. Berdasarkan teori diskrepansi, kepuasan masyarakat dapat dicapai jika kinerja pelayanan operasional sejalan atau bahkan lebih baik daripada harapan mereka. Oleh karena itu, kesiapan infrastruktur melalui kualitas pelayanan (X^1)

dan kesiapan aparatur melalui responsivitas (X^2) merupakan alat penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat (Y). Dimensi keandalan, jaminan, serta responsivitas petugas di lapangan terbukti secara teoretis merupakan faktor utama yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kredibilitas institusi pemerintah (R et al., 2025). Fakta empiris di lapangan menunjukkan adanya hambatan pada aspek keandalan (*reliability*), seperti ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, minimnya perangkat komputer pendukung, serta rendahnya disiplin aparatur dalam menjalankan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan. Di sisi lain, hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang belum konsisten.

Beberapa penelitian menemukan bahwa dimensi bukti fisik, seperti ketersediaan fasilitas infrastruktur kantor, tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan aspek nonfisik, seperti kecakapan perilaku aparatur, justru lebih dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan (Habibatul et al., 2025). Kesenjangan hasil penelitian tersebut menjadi dasar perlunya penelitian ini. Berdasarkan kesenjangan hasil penelitian tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian model struktural secara simultan dengan menempatkan profesionalisme (M) sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas pelayanan dan responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya menguji pengaruh langsung antarvariabel, tetapi juga mengevaluasi peran profesionalisme dalam hubungan tersebut pada konteks pelayanan publik di Kabupaten Musi Rawas.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama yang tidak boleh diabaikan oleh pemerintah daerah. Jika komponen pelayanan mengalami stagnasi, maka hampir dapat dipastikan bahwa semua sektor akan mengalami dampak kemacetan yang berkepanjangan. Karena itu, penting adanya perencanaan yang matang bahkan perlu dibuat standar pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas yang diembankan kepada pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai indikator terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (Nisa et al., 2024). Kecamatan merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pemerintahan di Indonesia, yang berada secara langsung di bawah pemerintahan kabupaten atau kota serta berperan sebagai bagian terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kecamatan bertindak sebagai pusat layanan dasar yang mengurus berbagai urusan pemerintahan umum, pembangunan, serta pengembangan masyarakat. Kinerja para pegawai secara langsung mencerminkan citra birokrasi pemerintahan daerah tersebut. Kecamatan diminta dapat mengubah keinginan masyarakat terhadap layanan berkualitas menjadi hasil nyata di lapangan (Anshari, 2023).

Fokus utama pemerintah harus ditujukan pada peningkatan kepuasan masyarakat, yang terbentuk ketika persepsi mereka terhadap layanan yang diterima meningkat atau setidaknya seimbang dengan harapan mereka. Kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara keyakinan masyarakat, yaitu pelanggan yang menilai apa yang seharusnya diterimanya berdasarkan kinerja yang diberikan. Kepuasan masyarakat menurut teori diskrepansi, yaitu ketika pelayanan publik yang berkualitas tinggi, yang dinilai melalui lima dimensi utama SERVQUAL seperti keandalan dan responsif, menjadi syarat penting untuk mencapai pengecekan positif terhadap kinerja yang melebihi harapan, sehingga meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkelanjutan. Ukuran keberhasilan dalam memberikan layanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan tersebut. Kepuasan masyarakat dapat dicapai ketika mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka (Feber et al., 2024).

Kualitas pelayanan merupakan bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan, yang dapat dikategorikan berdasarkan harapan dan kenyataan terhadap layanan yang diterima oleh pelanggan. Temuan empiris juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan (Tedyarto et al., 2025). Kualitas layanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan serta mengirimkan layanan tepat waktu guna menyeimbangkan kebutuhan konsumen (Astuti et al., 2024). Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah variabel responsivitas. Responsivitas aparatur terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat merupakan bentuk pelaksanaan fungsi mereka dalam menjalankan kegiatan pembangunan dan pelayanan, demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat adalah bagian dari tugas dan tanggung jawabnya dalam mewujudkan program pembangunan serta pelayanan publik, sehingga dapat mewujudkan kesejahteraan bagi rakyat (Afrilla et al., 2024).

Responsivitas mengacu pada kemampuan pemerintah dalam menunjukkan konsistensi antara berbagai program dan kegiatan serta dalam mengembangkan berbagai inisiatif sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, semakin banyak program yang diselenggarakan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, maka semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik sangat terikat dengan prinsip, aturan, dan prosedur yang mengikat (Ramadani et al., 2022). Responsivitas umumnya dianggap sebagai aspek yang paling mudah dirasakan oleh masyarakat, karena berkaitan langsung dengan waktu yang dibutuhkan untuk menunggu dan kemudahan dalam mengakses layanan (Afrilla et al., 2024). Kemudian, faktor profesionalisme sebagai variabel mediasi turut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Profesionalisme merujuk pada sikap atau cara bertindak yang menunjukkan kemampuan, kesabaran, kejujuran, serta rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan di bidang tertentu. Profesionalisme meliputi makna seperti kualitas, tingkat keahlian, serta sikap atau cara bertindak yang menjadi ciri khas dari suatu bidang pekerjaan atau seseorang yang dianggap profesional (Silalahi et al., 2024).

Kabupaten Musi Rawas merupakan salah satu daerah administratif di Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki luas wilayah yang cukup luas serta masyarakat yang beragam. Secara administratif, kabupaten ini dibagi menjadi 14 kecamatan, yaitu Kecamatan Muara Beliti, Tugumulyo, Purwodadi, Megang Sakti, STL Ulu Terawas, Selangit, Sumber Harta, Jayaloka, BTS Ulu, Tiang Pumpung Kepungut, Muara Lakitan, Muara Kelingi, Tuah Negeri, dan Sukakarya. Wilayah Kabupaten Musi Rawas secara umum dikenal sebagai daerah pertanian yang memiliki potensi utama di bidang perkebunan karet, sawit, serta pertanian tanaman pangan. Potensi tersebut didukung oleh sistem irigasi yang sudah teknis dan berada di beberapa wilayah. Karena perbedaan bentuk permukaan dan jarak antar daerah, terdapat dinamika tertentu dalam penyelenggaraan layanan publik. Setiap kantor kecamatan wajib memberikan pelayanan yang cukup memadai, meskipun menghadapi berbagai kesulitan yang terkait dengan kondisi geografis serta perbedaan sumber daya yang dimiliki. Penelitian ini tidak menggunakan seluruh kecamatan sebagai objek penelitian, melainkan memilih lima kecamatan sebagai sampel yang mewakili untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan responsivitas aparatur.

Pemilihan tersebut dilakukan berdasarkan beberapa faktor, antara lain jenis daerah, tingkat kepadatan penduduk, serta lokasi strategis dari setiap kecamatan terhadap pusat pemerintahan. Lima kecamatan yang terpilih adalah Kecamatan Muara Beliti, Tugumulyo, Purwodadi, Megang Sakti, serta STL Ulu Terawas. Pemilihan ini didasarkan atas pertimbangan bahwa setiap wilayah

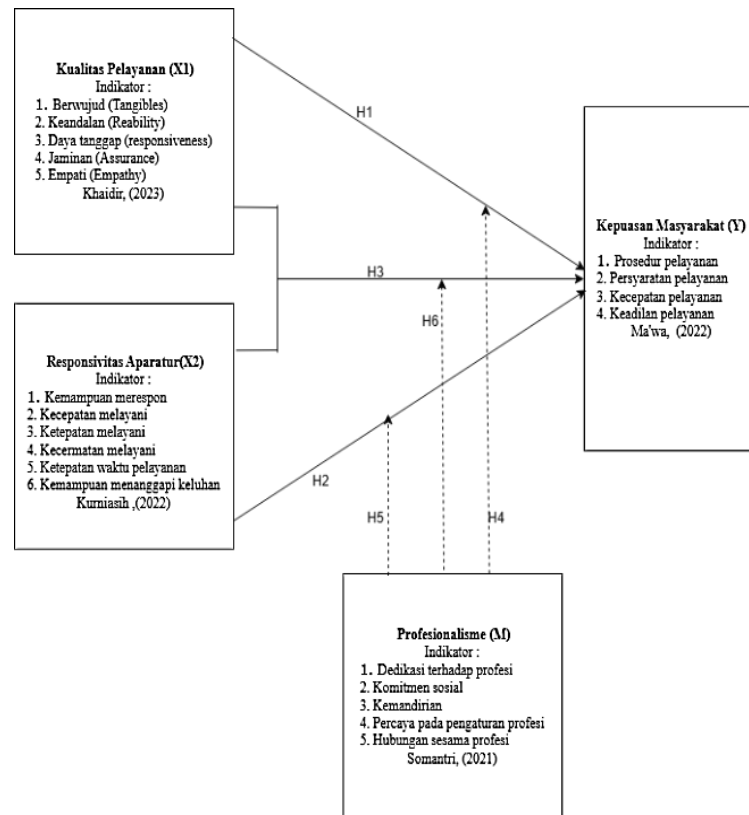
dianggap mampu mewakili ciri khas yang ada di Kabupaten Musi Rawas. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini dapat digunakan secara umum untuk menggambarkan kondisi pelayanan publik di kabupaten tersebut. Kecamatan Muara Beliti dipilih sebagai lokasi karena merupakan pusat pemerintahan dan ibu kota kabupaten, sehingga secara logis menjadi acuan dalam menentukan standar pelayanan publik di tingkat lokal. Kecamatan Tugumulyo dan Purwodadi dipilih sebagai representasi wilayah yang memiliki tingkat kepadatan penduduk yang tinggi serta menjadi pusat aktivitas ekonomi, khususnya di bidang pertanian dan perdagangan. Dalam kasus ini, Kecamatan Megang Sakti dipilih sebagai contoh wilayah yang sedang mengalami pertumbuhan cepat di bidang perkebunan dan industri kecil. Kecamatan STL Ulu Terawas dipilih terakhir karena lokasinya yang strategis di jalur lintas, meskipun memiliki area wilayah yang cukup luas.

Dengan mengambil sampel pada lima kecamatan yang memiliki karakteristik berbeda, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Musi Rawas, dengan profesionalisme sebagai variabel mediasi. Masih ada masalah dalam aspek kehandalan (*Reliability*) pelayanan, khususnya dalam ketidaktepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat (Amanda, 2023). Fasilitas pendukung dalam pelayanan yang ada di Kantor Camat masih terbatas dan belum memadai, seperti ruang pelayanan yang tidak mencukupi, kamar mandi umum yang tidak memadai, serta jumlah komputer yang tidak sesuai dengan kebutuhan, sehingga menghambat efisiensi kerja pegawai (Rustini et al., 2025).

Peran profesionalisme sebagai penghubung antara kualitas pelayanan atau responsivitas dengan tingkat kepuasan masyarakat semakin mendapat perhatian dalam penelitian bidang administrasi publik. Sejalan dengan temuan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Kelua, Kabupaten Tabalong, memiliki pengaruh yang sangat besar dan kuat terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Semakin memuaskan layanan yang diberikan, semakin besar pula rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat (Riska et al., 2025). Fenomena responsivitas aparatur menunjukkan adanya hambatan dalam aspek responsivitas dan kepastian. Hal ini disebabkan oleh proses pelayanan yang sering kali tidak sesuai dengan prosedur operasional standar yang berlaku, seperti yang terlihat dari hasil penelitian di Kecamatan Megang Sakti (Mardiono et al., 2022). Sejalan dengan temuan lainnya, yaitu berpengaruh atau tidaknya responsivitas terhadap kepuasan masyarakat terhadap responsivitas aparatur sipil negara dalam proses pembuatan surat pengantar kartu keluarga di kantor kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang, menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan aparatur dalam merespons kebutuhan administrasi menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan di tingkat kecamatan (Tanzila et al., 2024).

Ditemukan masalah mengenai kedisiplinan aparatur dalam menghadapi situasi tertentu, di mana pengawasan terhadap pegawai belum cukup memadai. Beberapa pegawai di Kantor Kecamatan Tugumulyo dikabarkan tidak mematuhi ketepatan waktu masuk kerja dan diperlukan teguran sebelum dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat profesionalisme yang rendah merupakan faktor internal (Idayati et al., 2020). Dukungan teoretis diperoleh dari hasil penelitian lain, profesionalisme memainkan peran penting dalam menentukan tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur (Jamalani et al., 2023). Di sisi lain, penelitian di Semarang menunjukkan bahwa tingkat profesionalitas kerja pegawai serta kualitas pelayanan yang diberikan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Hal ini memperkuat pendapat bahwa profesionalisme merupakan faktor penting dalam mencapai keberhasilan dalam memberikan layanan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan

responsivitas aparaturnya terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Musi Rawas serta mengevaluasi peran profesionalisme sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kedua variabel tersebut.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berdasarkan gambar tersebut menunjukkan kerangka konseptual penelitian yang terdiri dari dua variabel independen, yaitu Kualitas pelayanan (X^1) dan responsivitas aparaturnya (X^2) yang masing-masing memiliki pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) dan juga variabel mediasi yaitu Profesionalisme (M).

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Pendekatan Kuantitatif dipilih karena didasarkan pada filosofi positivisme yang digunakan untuk menguji populasi atau sampel tertentu digunakan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Desain asosiatif kausal bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan hubungan pengaruh atau hubungan sebab-akibat antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel dependen dapat dipengaruhi baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi. Struktur hubungan antarvariabel dalam penelitian ini, variabel yang digunakan meliputi Kualitas Pelayanan (X^1) dan Responsivitas Aparatur (X^2) variabel bebas (independen), Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai variabel terikat (dependen), serta Profesionalisme (M) sebagai variabel mediasi (intervening).

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dikembangkan berdasarkan dimensi dan indikator dari teori-teori para ahli yang secara eksplisit diadopsi, yaitu: Kualitas Pelayanan (X^1). Kualitas pelayanan diukur menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh (Khaidir et al., 2023) dengan lima

dimensi utama, yaitu: Berwujud (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), serta Empati (*Empathy*). Responsivitas Aparatur (X^2): Diukur berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh (Kurniasih et al., 2022), yang mencakup beberapa aspek seperti kemampuan merespons, kecepatan dalam memberikan layanan, ketepatan dalam pelayanan, kecermatan dalam menjalankan tugas, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, serta kemampuan dalam menanggapi keluhan yang diberikan. Profesionalisme Aparatur (M) diukur berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh (Somantri, 2021), yang mencakup lima aspek yaitu: dedikasi terhadap profesi, komitmen sosial, kemandirian, percaya pada pengaturan profesi, serta hubungan yang baik antar sesama profesi. Kepuasan Masyarakat (Y) diukur berdasarkan indikator yang ditetapkan oleh (Ma'wa et al., 2022), yaitu mencakup prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, serta keadilan pelayanan.

Uji Validitas dan Reabilitas instrumen

Sebelum kuesioner didistribusikan secara luas kepada 400 responden sampel, terlebih dahulu dilakukan uji coba instrumen kepada sebagian kecil populasi yang tidak termasuk dalam sampel tersebut untuk memastikan kualitas alat ukur. Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui tingkat keakuratan setiap butir pernyataan dalam kuesioner dengan menggunakan metode *korelasi Pearson Product Moment*. Item dianggap valid apabila nilai T Hitung lebih besar dari T Tabel pada tingkat signifikansi 5%. Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi alat ukur yang digunakan, dengan metode yang dikenal sebagai Cronbach's Alpha. Kuesioner disebut reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga metode utama secara menyeluruh, yaitu: Kuesioner (angket) yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan terstruktur kepada peserta penelitian yang telah ditentukan, menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi mereka terhadap semua variabel yang dibahas dalam penelitian ini. Wawancara: Melakukan pertanyaan dan jawaban secara langsung dan mendalam kepada pihak-pihak yang terkait, yaitu masyarakat dan aparatur, guna memperkuat data yang bersifat kuantitatif. Observasi: Melakukan pemantauan langsung terhadap proses pelayanan publik, fasilitas dan infrastruktur, serta sikap dan tindakan aparatur di lima kantor kecamatan yang menjadi sampel.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis untuk memastikan pelaksanaan penelitian berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tahap pertama adalah penyusunan instrumen penelitian berdasarkan indikator pada masing-masing variabel yang diteliti. Tahap kedua dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Tahap ketiga adalah pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang didukung dengan observasi dan wawancara. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah menggunakan aplikasi SmartPLS. Tahap terakhir adalah analisis hasil melalui evaluasi *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis sebagai dasar penarikan kesimpulan penelitian.

Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang tinggal di lima kecamatan tersebut. Wilayah Kabupaten Musi Rawas memiliki total jumlah penduduk sebanyak 189.282 orang. Distribusi populasi berdasarkan data konsolidasi yang terbaru dari Kementerian Dalam

Negeri, wilayah tersebut tersebar di lima kecamatan, yaitu kecamatan STL Ulu Terawas dengan populasi 34.589 orang, Kecamatan Tugumulyo dengan populasi 49.766 orang, serta Kecamatan Purwodadi, Kecamatan Muara Beliti dengan jumlah penduduk sebanyak 29.133 jiwa, Kecamatan Megang Sakti dengan 59.142 jiwa, serta Kecamatan lainnya dengan 16.652 jiwa.

Sampel dan Teknik Sampling

Mengingat jumlah populasi yang besar, penentuan ukuran sampel yang representatif dilakukan menggunakan rumus Slovin. Penggunaan rumus ini bertujuan untuk memperoleh jumlah responden yang sesuai dengan karakteristik populasi penelitian secara proporsional. Dalam penelitian ini, batas kelonggaran ketidaktelitian (*margin of error*) (e) ditetapkan sebesar 10% atau 0,10. Penetapan tingkat kesalahan tersebut disesuaikan dengan kondisi penelitian dan keterbatasan dalam pengumpulan data. Adapun rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

n menunjukkan ukuran sampel dan N menunjukkan ukuran populasi. Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh ukuran sampel minimum yang kemudian dibulatkan menjadi 400 responden. Untuk memastikan data yang diambil benar-benar mewakili kondisi di setiap daerah, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah stratified random sampling dengan proporsi yang sesuai. Kriteria inklusi sampel yang ditetapkan mencakup masyarakat yang berusia minimal 17 tahun (atau sudah menikah) dan telah menerima atau berinteraksi dengan layanan aparatur kecamatan. Alokasi sampel yang dilakukan secara proporsional berdasarkan setiap kecamatan terdapat dalam

Tabel 1. Populasi Sampel

No	Kecamatan	Populasi (Ni)	Proporsi (Ni/N)	Sampel (Ni)	Pembulatan
1.	STL ULU	34.586	0,1827	73,08	73
2.	Tugumulyo	49.766	0,2630	105,20	105
3.	Purwodadi	16.652	0,0880	35,20	35
4.	Muara Beliti	29.133	0,1539	61,56	62
5.	Megang Sakti	59.142	0,3124	124,96	125
Jumlah		189.282		400,00	400

Berdasarkan Tabel 1, total populasi penelitian adalah 189.282 jiwa, dengan total sampel ditetapkan sebanyak 400 Responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Pendekatan PLS dipilih karena mampu menangani model penelitian kompleks dengan variabel mediasi secara simultan, tidak mensyaratkan asumsi normalitas multivariat yang ketat (peranti non-parametrik), serta efektif digunakan pada penelitian asosiatif yang berorientasi pada prediksi pengujian teori.

Hasil

Evaluasi Outer Model

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Profesionalisme	Responsivitas Aparatur
KL10		0,618		
KL11		0,670		
KL13		0,648		
KL14		0,688		

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Profesionalisme	Responsivitas Aparatur
KL15		0,632		
KL3		0,614		
KL4		0,624		
KL8		0,623		
KL9		0,619		
KM1	0,653			
KM10	0,702			
KM11	0,719			
KM12	0,774			
KM2	0,706			
KM3	0,705			
KM4	0,687			
KM5	0,668			
KM6	0,660			
KM7	0,653			
KM8	0,608			
KM9	0,730			
PR1			0,685	
PR10			0,636	
PR13			0,621	
PR14			0,648	
PR2			0,669	
PR3			0,649	
PR4			0,639	
PR5			0,636	
PR6			0,644	
PR7			0,608	
PR8			0,644	
PR9			0,692	
RA1				0,653
RA10				0,640
RA11				0,657
RA12				0,638
RA13				0,663
RA14				0,682
RA15				0,627
RA16				0,641
RA17				0,654
RA18				0,663
RA2				0,625
RA3				0,646
RA4				0,606
RA5				0,635
RA6				0,610
RA7				0,663
RA8				0,633
RA9				0,677

Berdasarkan hasil pengujian uji validitas konvergen dilakukan untuk mengetahui sejauh mana indikator-indikator dalam suatu konstruk mampu mempresentasikan atau menggambarkan konstruk tersebut secara tepat. Jika nilai beban luar mencapai 0,6 atau di atasnya, maka indikator tersebut dianggap valid secara konvergen. Hasil pengolahan data dengan menggunakan SmartPLS menunjukkan bahwa semua indikator yang terdapat pada masing-masing variabel (X1, X2, Y, M) memiliki nilai outer loading yang lebih besar dari 0,6.

Oleh karena itu, semua indikator tersebut memiliki validitas konvergen dan dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

Tabel 3. Uji Discriminant Validity

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan	Profesionalisme	Responsivitas Aparatur
KL10	0,415	0,632	0,449	0,459
KL11	0,364	0,678	0,401	0,393
KL13	0,503	0,680	0,527	0,540
KL14	0,508	0,713	0,544	0,555
KL15	0,395	0,646	0,409	0,433
KL3	0,407	0,603	0,405	0,422
KL4	0,368	0,628	0,434	0,426
KL8	0,474	0,657	0,470	0,526
KL9	0,480	0,659	0,478	0,498
KM1	0,653	0,450	0,600	0,615
KM10	0,702	0,460	0,569	0,635
KM11	0,719	0,457	0,597	0,635
KM12	0,774	0,473	0,657	0,690
KM2	0,706	0,475	0,575	0,620
KM3	0,706	0,451	0,595	0,623
KM4	0,687	0,436	0,542	0,607
KM5	0,668	0,482	0,542	0,586
KM6	0,660	0,475	0,524	0,566
KM7	0,653	0,474	0,570	0,595
KM8	0,608	0,464	0,553	0,547
KM9	0,730	0,465	0,624	0,651
PR1	0,573	0,509	0,688	0,604
PR10	0,490	0,425	0,638	0,510
PR13	0,463	0,454	0,593	0,471
PR14	0,509	0,442	0,633	0,496
PR2	0,566	0,530	0,674	0,609
PR3	0,563	0,463	0,669	0,570
PR4	0,599	0,469	0,655	0,606
PR5	0,587	0,481	0,661	0,610
PR6	0,584	0,444	0,658	0,579
PR7	0,534	0,433	0,622	0,538
PR8	0,546	0,398	0,659	0,575
PR9	0,572	0,477	0,700	0,582
RA1	0,579	0,489	0,541	0,652
RA10	0,556	0,447	0,555	0,640
RA11	0,569	0,448	0,586	0,657
RA12	0,571	0,506	0,569	0,638
RA13	0,602	0,444	0,555	0,663
RA14	0,628	0,525	0,567	0,682
RA15	0,573	0,431	0,532	0,627
RA16	0,578	0,409	0,558	0,641
RA17	0,596	0,513	0,609	0,653
RA18	0,602	0,512	0,585	0,663
RA2	0,570	0,451	0,544	0,624
RA3	0,563	0,417	0,515	0,647
RA4	0,495	0,461	0,507	0,607
RA5	0,559	0,470	0,533	0,634
RA6	0,539	0,452	0,528	0,610
RA7	0,601	0,490	0,570	0,662
RA8	0,549	0,461	0,540	0,634
RA9	0,616	0,518	0,614	0,678

Secara keseluruhan, penjelasan dalam Tabel menunjukkan bahwa semua instrumen penelitian tersebut memiliki validitas diskriminan yang memenuhi syarat. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat sebagai responden berhasil membedakan secara jelas konsep kualitas pelayanan, responsivitas, profesionalisme, serta tingkat kepuasan yang mereka alami saat menerima layanan publik di lima kecamatan sampel yang ada di Kabupaten Musi Rawas.

Tabel 4. Uji Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability
Kepuasan Masyarakat	0,899	0,901	0,916
Kualitas Pelayanan	0,835	0,837	0,871
Profesionalisme	0,879	0,880	0,900
Responsivitas Aparatur	0,918	0,918	0,928

Berdasarkan tabel 4. peneliti menggunakan metode *composite reliability* yang dianggap memberikan estimasi nilai reliabilitas yang lebih akurat dibandingkan *Cronbach's alpha* karena metode ini tidak mengasumsikan bahwa semua indikator memiliki bobot yang sama. Berdasarkan standar analisis SmartPLS, suatu variabel dianggap memenuhi kriteria reliabilitas yang sangat baik jika memiliki nilai *composite reliability* yang lebih tinggi dari 0,70.

Evaluasi Inner Model

Tabel 5. Uji R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,816	0,814
Profesionalisme	0,756	0,755

Berdasarkan hasil pengujian R-Square pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai R-Square sebesar 0,816. Angka tersebut menggambarkan seberapa baik kemampuan model penelitian dalam memperkirakan tingkat kepuasan masyarakat secara nyata. Secara esensial, nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Responsivitas Aparatur (X2), serta Profesionalisme (M) secara bersama-sama berdampak signifikan sebesar 81,6% terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Uji F Square

Variabel	Nilai F Square	Effect size
Kualitas Pelayanan -> Responsivitas Aparatur -> Profesionalisme -> Kepuasan Masyarakat	0,152	Sedang
Kualitas Pelayanan -> Responsivitas Aparatur -> Kepuasan Masyarakat	0,474	Besar

Effect size (F2) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam model penelitian. Nilai F2 menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel tersebut, semakin besar nilai F2, semakin besar pula pengaruhnya.

Tabel 7. Data Hasil Pengujian Mediasi

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Profesionalisme -> Kepuasan Masyarakat	0,045	0,046	0,014	3,177	0,002
Responsivitas Aparatur -> Profesionalisme -> Kepuasan Masyarakat	0,209	0,212	0,040	5,278	0,000

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Pelayanan -> Responsivitas Aparatur -> Profesionalisme -> Kepuasan Masyarakat	0,152	0,154	0,029	5,240	0,000

Pengujian Hipotesis

Inti dari bagian hasil penelitian ini adalah pembuktian hipotesis asosiatif melalui prosedur statistik bootstrapping non-parametrik. Keabsahan pengujian hipotesis dinilai dari nilai koefisien jalur (*path coefficient*), nilai t-statistik ($t\text{-hitung} > 1,96$ pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$), serta parameter p-value ($< 0,05$). Hasil analisis pengujian hipotesis dipisahkan ke dalam pengaruh langsung dan pengaruh mediasi (tidak langsung) sebagai berikut:

Analisis Pengaruh Langsung (Direct Effect)

Hasil uji jalur struktural menunjukkan bahwa hubungan langsung antarvariabel dianalisis untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, responsivitas aparatur, dan profesionalisme terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian model struktural, kualitas pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan responsivitas aparatur menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Selain itu, profesionalisme juga menunjukkan pengaruh terhadap hubungan antarvariabel sesuai dengan hasil pengujian model struktural.

Analisis Pengaruh Mediasi (Indirect Effect):

Pengujian hipotesis mediasi dilakukan untuk mengevaluasi peran penting dari variabel Profesionalisme (M) sebagai variabel intervening. Berdasarkan hasil kalkulasi parameter tidak langsung pada SmartPLS, koefisien tidak langsung pada jalur hubungan struktural (Kualitas Pelayanan $\rightarrow$ Responsivitas Aparatur $\rightarrow$ Profesionalisme $\rightarrow$ Kepuasan Masyarakat) menghasilkan nilai f^2 sebesar 0,152 yang secara ilmiah diklasifikasikan ke dalam kelompok Efek Mediasi Sedang (*Medium Effect Size*). Secara statistik, temuan ini menyimpulkan bahwa peran profesionalisme bertindak secara signifikan sebagai jembatan atau variabel mediasi yang memperkuat transmisi pengaruh positif dari dimensi kualitas pelayanan dan tingkat responsivitas aparatur demi tercapainya optimalisasi kepuasan masyarakat di lingkungan kantor pelayanan kecamatan.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat (Y) di lima kecamatan Kabupaten Musi Rawas secara dominan dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia dalam birokrasi. Dalam model ini, kombinasi variabel yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang sangat baik, yaitu mencapai 81,6%. Berdasarkan uji efek langsung, kualitas pelayanan (X1) tidak berdampak signifikan secara mandiri terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, responsivitas aparatur (X2) menjadi faktor utama yang menentukan, dengan memberikan dampak positif yang paling besar (*Large Effect*) melalui kesigapan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan administratif. Meskipun demikian, hasil pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa variabel profesionalisme (M) memainkan peran penting sebagai mediasi sempurna, yaitu menjadi penghubung yang mampu mengubah aspek kualitas pelayanan fisik yang semula tidak berpengaruh menjadi faktor penting dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat di lokasi penelitian.

Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat terbentuk ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Feber et al., 2024). Selain itu, responsivitas aparatur merupakan faktor yang berperan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat dan tepat (Afrilla et al., 2024).

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil pengujian model struktural (efek langsung), ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan (X¹) secara mandiri tidak berdampak secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di lima kecamatan Kabupaten Musi Rawas. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan belum tentu secara langsung meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat saat ini menilai kualitas pelayanan publik tidak hanya berdasarkan aspek fisiknya saja, tetapi juga memperhatikan cara aspek tersebut dijalankan oleh para pelaku atau manusianya. Oleh karena itu, hipotesis H1 ditolak.

Temuan penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian lain yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan tersebut diduga disebabkan oleh perbedaan karakteristik objek penelitian, di mana penelitian Tedyarto et al. dilakukan pada sektor ritel, sedangkan penelitian ini berada pada konteks pelayanan publik sehingga kepuasan masyarakat lebih dipengaruhi oleh perilaku aparatur daripada aspek pelayanan secara langsung (Tedyarto et al., 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa aspek nonfisik, seperti perilaku aparatur, lebih dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat dibandingkan aspek fisik pelayanan. Dengan demikian, penyediaan sarana dan prasarana belum tentu memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat apabila tidak didukung oleh perilaku aparatur yang profesional (Habibatul et al., 2025).

Pengaruh Responsivitas Aparatur (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Hasil analisis menunjukkan bahwa responsivitas aparatur (X²) berdampak positif dan secara signifikan memengaruhi langsung tingkat kepuasan masyarakat (Y). Temuan tersebut didukung oleh nilai ukur Effect Size sebesar 0,520, yang termasuk dalam kategori efek besar (Large Effect). Artinya, kecepatan petugas dalam memproses dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, serta kemampuan dalam merespons keluhan warga menjadi faktor utama yang secara langsung menciptakan rasa puas di kalangan masyarakat. Dengan demikian, H2 diterima.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan aparatur dalam merespons kebutuhan administrasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Tanzila et al., 2024). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahwa responsivitas aparatur merupakan bentuk kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat dan tepat (Afrilla et al., 2024).

Pengaruh Bersama Kualitas Pelayanan (X1) dan Responsivitas Aparatur (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Secara bersamaan, Kualitas Pelayanan (X¹) dan Responsivitas Aparatur (X²) terbukti memberikan kontribusi nyata dalam membentuk Kepuasan Masyarakat (Y). Dengan nilai R-Square sebesar 0,816, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen yang terdapat

dalam model ini mampu menjelaskan sebesar 81,6% dari perubahan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga di seluruh kecamatan Kabupaten Musi Rawas. Angka tersebut menunjukkan bahwa penggabungan antara infrastruktur layanan yang baik dan responsivitas sistem birokrasi membentuk kombinasi struktural yang sangat kuat dalam menciptakan persepsi positif di kalangan masyarakat. Sisa persentase tersebut dipengaruhi oleh variabel eksternal yang tidak dianalisis. Oleh karena itu, H3 diterima.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek pelayanan, tetapi merupakan hasil dari kombinasi kualitas pelayanan dan responsivitas aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil ini mendukung penelitian yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh (Feber et al., 2024).

Peran Profesionalisme (M) dalam memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Temuan yang paling penting dan menarik dalam skripsi ini adalah terbuktinya peran Profesionalisme (M) sebagai mediator yang berpengaruh secara signifikan. Terjadi fenomena Full Mediation (Mediasi Sempurna). Seperti yang diketahui, dalam H1, kualitas pelayanan (X1) secara langsung tidak berdampak terhadap kepuasan (Y). Namun, ketika kualitas pelayanan dihubungkan dengan profesionalisme (M), dampaknya menjadi positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hal ini menyiratkan bahwa manfaat dan kepuasan dari fasilitas fisik pelayanan publik yang baik hanya dapat dirasakan jika para pekerja yang mengelolanya memiliki dedikasi yang tinggi, komitmen sosial yang kuat, serta disiplin dalam menjalankan tugas kerja yang ketat. Kehadiran aparatur yang profesional memperkuat pelaksanaan pelayanan sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Maka, H4 diterima.

Temuan ini mendukung hasil penelitian yang menyatakan bahwa profesionalisme aparatur berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, profesionalisme menjadi faktor yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Jamalani et al., 2023).

Peran Profesionalisme (M) dalam Memediasi Pengaruh Responsivitas Aparatur X2 terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Uji efek tidak langsung menunjukkan bahwa profesionalisme (M) juga berpengaruh signifikan dalam memediasi hubungan antara responsivitas aparatur (X2) dan kepuasan masyarakat (Y). Jenis mediasi yang terjadi dalam kasus ini adalah mediasi sebagian, karena variabel responsivitas (X2) secara langsung memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap variabel kepuasan (Y). Keberadaan profesionalisme (M) memperkuat hubungan tersebut; aparatur yang responsif (cepat dan sigap) yang didasari sikap profesional (patuh pada SOP dan tidak diskriminatif) akan menghasilkan standarisasi pelayanan yang lebih matang, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jangka panjang masyarakat di Kabupaten Musi Rawas. Dengan demikian, H5 diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat (Jamalani et al., 2023).

Peran Profesionalisme (M) dalam Memediasi Pengaruh Simultan (X1 dan X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Secara keseluruhan dalam model ini, Profesionalisme (M) terbukti secara jelas berfungsi sebagai variabel mediasi yang kuat dalam mengarahkan pengaruh bersama antara Kualitas Pelayanan dan Responsivitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini didukung oleh nilai R-Square pada variabel Profesionalisme (M) yang mencapai 75,6%, menunjukkan bahwa perubahan tingkat profesionalisme kerja pegawai di kantor camat secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas sistem pelayanan serta respons interaksi harian mereka. Saat sistem pelayanan dirancang dengan baik dan personel dilatih agar responsif, iklim profesionalisme kerja akan berkembang secara alami, yang pada akhirnya akan menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan lebih dari yang diharapkan masyarakat. Oleh karena itu, H6 diterima.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme merupakan faktor yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan konsep profesionalisme yang menekankan pentingnya dedikasi, komitmen, dan tanggung jawab aparatur dalam menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas (Somantri, 2021).

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di lima kecamatan Kabupaten Musi Rawas dipengaruhi oleh kombinasi kualitas pelayanan, responsivitas aparatur, dan profesionalisme dalam model penelitian yang mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 81,6%. Temuan penelitian menegaskan bahwa profesionalisme memiliki peran penting dalam memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan maupun responsivitas aparatur dengan kepuasan masyarakat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya memerlukan penyediaan sarana pendukung, tetapi juga didukung oleh aparatur yang responsif dan profesional. Implikasi praktis dari penelitian ini menekankan bahwa mencapai tingkat kepuasan publik yang maksimal di kantor kecamatan tidak bisa hanya bergantung pada peningkatan fasilitas fisik saja. Pemerintah daerah harus menggabungkan aspek infrastruktur dengan meningkatkan karakteristik internal aparatur. Kebijakan strategis perlu diubah agar lebih menekankan pada peningkatan kemampuan perilaku, respons yang cepat, serta penerapan disiplin kerja yang ketat. Keterbatasan utama dalam penelitian ini adalah wilayah yang dipilih hanya mencakup lima kecamatan di Kabupaten Musi Rawas, serta bergantung pada data dari kuesioner yang berisiko menyebabkan bias karena subjektivitas dari para responden. Berdasarkan keterbatasan tersebut, disarankan untuk melanjutkan penelitian dengan memperluas cakupan lokus ke seluruh kecamatan atau bahkan lintas kabupaten dan kota. Selain itu, peneliti di masa depan dianjurkan untuk menambahkan variabel laten eksternal yang lainnya dan relevan, seperti digitalisasi layanan pemerintah (*e-government*) serta transparansi dalam birokrasi, agar model prediksi kepuasan masyarakat menjadi lebih lengkap dan komprehensif.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Afrilla, Z., & Alhadi, Z. (2024). Responsivitas aparaturnya dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Bungo Provinsi Jambi. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 1–9. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.145>
- Amanda, R. A. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kendangsari Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(4), 1–7. <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/1114>
- Anshari, M. R. (2023). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Alwatzikhoebillah*, 6(1), 28–41. <https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Presidensial/article/view/477>
- Aoco, I. S., Lopian T, M., & Pangemenan, E. S. (2023). Peran pemerintah kecamatan dalam pembinaan aparat desa di Kecamatan Tagulandang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Governance*, 3(2), 1–6. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/view/50023/43488>
- Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja aparaturnya pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 2. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i2.694>
- Feber, W., & Iskandar. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(3). <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol3.Iss3.1158>
- Habibatul, R., Royani, I., Khairunnisa, Z., & Nurfadillah, D. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Pelita Manajemen*, 3(2), 153–166.
- Idayati, I., & Mulyono, H. (2020). Pengaruh kepemimpinan dan pengawasan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Tugumulyo Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal IPM2KPE*, 2, 34–45. <https://doi.org/10.31539/jomb.v2i1.1217>
- Jamalani, R. D. M., & Gusti, D. H. (2023). Pengaruh kompetensi komunikasi dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan aparaturnya pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Magister Manajemen*, 4(4), 447–460. <https://ejournal.nobel.ac.id/index.php/JMMNI/article/view/3920>
- Khaidir, Machdaliza, Supardi, Hermanto, H., & Ningsih, S. W. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kuantan Babu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5288601>
- Kurniasih, D. R., Parawangi, A., & Andriana. (2022). Responsivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Unismuh*, 3(4). <https://doi.org/10.26618/kimap.v3i2.7364>
- Ma'wa, J., Musa, M. I., & Wardhana, M. I. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Desa Padang Loang di Kabupaten Bulukumba. *Journal of Art, Humanity & Social Studies*, 2(6), 38–52.
- Mardiono, D., Kencana, N., & Kariem, M. Q. (2022). Implementasi kebijakan pembuatan kartu keluarga di Kecamatan Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Social and Government*, 3, 227–233. <https://doi.org/10.55314/tsg.v3i3.291>

- Nisa, H., Made, N., Anjasmari, M., Arsyad, M., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1, 913–922.
<https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/678>
- R, A. H. A., & Saputra, Y. I. (2025). Peran kepemimpinan etis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(2), 1690-1697.
<https://doi.org/10.54371/jiip.v8i2.7020>
- Ramadani, R., Mahsyar, A., & Rasdiana. (2022). Responsivitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Unismuh*, 3(3). <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Riska, W. N., & Taupik, M. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor kelurahan pulau kecamatan kelua kabupaten tabalong. *JAPB*, 8(2), 1572–1587. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1359>
- Rustini, & Khozin, M. (2025). Kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Srihardono Kapanewon Pundong Kabupaten Bantul. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(2). <https://doi.org/10.47134/villages.v6i2.289>
- Silalahi, S. M., Panjaitan, J., Siahaan, A. Y., Gloria, N., Sitohang, A., Hutabalian, F., Silalahi, S., Simbolon, S. D., Pakpahan, F. S., Panjaitan, M., & Sitanggang, K. (2024). *Buku ajar etika profesionalisme*. Eureka Media Aksara.
- Somantri, B. (2021). Kontribusi profesionalisme kerja dan komitmen organisasi sebagai faktor pendukung pada peningkatan kinerja pegawai pada Lembaga Inspektorat Kabupaten Sukabumi. *Cakrawala Repositori IMWI*, 4. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v4i2.85>
- Tanzila, F. A., Aristin, R., & Surahman, F. (2024). Responsivitas aparatur sipil negara (ASN) dalam pembuatan surat pengantar kartu keluarga di Kantor Kecamatan Torjun, Kabupaten Sampang. *Jurnal Unira*, 5(1), 1–16.
<https://doi.org/10.53712/aspirasi.v5i1.2580>
- Tedyarto, D. B., Hijuzaman, O., & Sutartiah, F. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Toko Boysdontcry dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM). *Journal Social Society*, 5(2). <https://doi.org/10.30605/jss.5.2.2025.913>