

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang

Yoseph Erbito¹, Tri Purwani², Solikhin³

^{1,2,3}, *Akademi Manajemen Bumi Sebalu Bengkayang, Kalimantan Barat*

¹E-mail: erbito@gmail.com

Received: 10 Februari 2026; Accepted: 23 Februari 2026; Published: 24 Februari 2026

Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang sebagai penyelenggara layanan perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik sangat diperlukan agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik. Penelitian ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan analisis inferensial. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarkan oleh pihak dinas sebagai data sekunder, serta dilengkapi dengan dokumentasi untuk memperkuat hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi sederhana diperoleh $Y = 5,642 + 0,508X$ dengan nilai $R = 0,623$ dan $R^2 = 0,388$. Uji t menunjukkan $t\text{-hitung } 4,906 > t\text{-tabel } 2,024$ dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$, sedangkan uji F menghasilkan $F\text{-hitung } 24,064 > F\text{-tabel } 4,10$ dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Pendidikan.

Abstract

The quality of public services is an important factor in determining community satisfaction with the performance of government institutions. The Department of Education and Culture of Bengkayang Regency, as a service provider, needs to ensure that the services delivered meet the needs of the community. Therefore, an evaluation of public service quality is necessary so that community satisfaction can be properly fulfilled. This research

is entitled The Influence of Public Service Quality on Community Satisfaction at the Department of Education and Culture of Bengkayang Regency. The purpose of this study is to determine the extent to which the quality of public services influences community satisfaction. The research problem raised in this study is how the quality of public services affects community satisfaction at the Department of Education and Culture of Bengkayang Regency. The research method employs a quantitative descriptive approach with inferential analysis. Data collection techniques were carried out through questionnaires distributed by the department as secondary data, complemented by documentation to strengthen the research findings. The results of the study indicate that the quality of public services has a positive and significant effect on community satisfaction. The simple regression equation obtained is $Y = 5.642 + 0.508X$ with $R = 0.623$ and $R^2 = 0.388$. The t -test shows that $t\text{-count } 4.906 > t\text{-table } 2.024$ with sig. $0.000 < 0.05$, while the F -test results in $F\text{-count } 24.064 > F\text{-table } 4.10$ with sig. $0.000 < 0.05$. This proves that the better the quality of public services provided, the higher the level of community satisfaction.

Keywords: Public Service Quality, Community Satisfaction, Education.

1. PENDAHULUAN

Setiap masyarakat tentu mengharapkan adanya pelayanan publik yang optimal dari instansi pemerintah. Pelayanan publik merupakan bentuk nyata dari peran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara adil dan merata. Pelayanan publik bukan hanya sekedar proses penyampaian barang atau jasa, tetapi juga mencerminkan kualitas hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Supriadi et al (2021:3), dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, mendefinisikan pelayanan publik "Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif, yang pelaksanaannya berlandaskan ketentuan hukum yang berlaku dan ditujukan bagi seluruh warga negara maupun penduduk oleh instansi penyelenggara pelayanan". Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi harapan masyarakat melalui ketepatan waktu, profesionalisme petugas, kejelasan prosedur, dan kemampuan menyelesaikan masalah secara efektif. Kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja instansi publik.

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang berkualitas, instansi pemerintah dituntut untuk melakukan pembenahan secara terus menerus dalam sistem pelayanan yang mereka berikan. Pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif, baik bagi citra instansi maupun bagi peningkatan partisipasi dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Hal ini juga menjadi bagian dari upaya reformasi birokrasi yang menekankan pada pelayanan prima, akuntabilitas, dan transparansi. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil akhir (output), tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan itu sendiri berjalan (proses) dan manfaat yang dirasakan masyarakat (outcome).

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik di bidang pendidikan dan kebudayaan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan berbagai layanan, mulai dari pengelolaan administrasi pendidikan, pendistribusian bantuan, pengembangan kebudayaan lokal, hingga pelayanan informasi dan konsultasi kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sangat menentukan bagaimana masyarakat menilai dan merespons pelayanan yang diperoleh.

Pelayanan Publik

Menurut Roth dalam M. Ihsan Dacholfany M (2019:36), "Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk layanan yang dapat diakses oleh masyarakat, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah (seperti museum) maupun oleh pihak swasta (seperti layanan di restoran)". Pelayanan publik merujuk pada segala bentuk kemudahan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka memperoleh barang maupun jasa.

Pengertian pelayanan publik, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1, Pasal 1, Ayat 1, di jelaskan oleh Supriadi et al (2021:30), "Sebagai suatu bentuk aktivitas atau serangkaian aktivitas yang dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat, yang pelaksanaannya didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku". Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban yang dijalankan berdasarkan aturan hukum demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Meonir (2002) dalam Kurniati et al (2015:15), "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung". Pelayanan menekankan keterlibatan langsung antara pemberi dan penerima, sehingga kualitas interaksi, kecepatan, dan ketepatan menjadi kunci dalam memenuhi harapan masyarakat.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Osborn dan Gaebler (1992) dalam M. Ihsan Dacholfany M (2019:40-41), Prinsip-prinsip pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana pelayanan. Pemerintah dapat mendelegasikan pelaksanaan pelayanan kepada lembaga atau pihak lain yang dinilai kompeten, selama tetap bertanggung jawab dan memastikan pelayanan tersebut berjalan sesuai aturan yang berlaku.
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, birokrasi pemerintahan harus melayani, bukan mengatur masyarakat. Birokrasi sebaiknya berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara adil, bukan mempersulit atau mendominasi mereka dalam proses pelayanan publik.

3. Penyelenggara pelayanan publik wajib menghindari konflik kepentingan. Setiap pelayanan harus diberikan secara objektif, tanpa memihak atau mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan tertentu.
4. Kegiatan pelayanan publik harus tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang diberikan tidak boleh menyimpang dari hukum dan regulasi yang berlaku agar menjamin keadilan serta kepastian hukum bagi masyarakat.
5. Penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efisien, tidak berbelit, serta dilakukan secara transparan dan tanpa diskriminasi.
6. Pelayanan publik harus memberikan perlakuan yang sama bagi setiap warga negara. Tidak boleh ada perbedaan perlakuan berdasarkan latar belakang, suku, agama, ataupun status sosial dalam pemberian pelayanan publik.

Indikator-Indikator Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah (2011) dalam Kurniati et al (2015:37-40) sepuluh dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml. Dan disederhanakan menjadi lima indikator yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan Publik yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud): Penampilan petugas dalam melayani pelanggan; kenyamanan tempat melakukan pelayanan; kemudahan dalam proses pelayanan; kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan; kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan): Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan; memiliki standar pelayanan yang jelas; kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan): Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan; petugas melakukan pelayanan dengan cepat; petugas melakukan pelayanan dengan tepat; petugas melakukan pelayanan dengan cermat; petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan): Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan; petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan; petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5. *Empathy* (Empati): Mendahulukan kepentingan pelanggan; petugas melayani dengan sikap yang ramah; petugas melayani dengan sikap sopan santun; petugas melayani dengan tidak diskriminatif; petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Prinsip dalam teori ini masih relevan sebagai dasar untuk menilai kinerja pelayanan publik oleh lembaga pemerintah. Aparatur pelayanan dituntut untuk mengutamakan kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Kepuasan

masyarakat juga bisa menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan. Karena itu, pemerintah harus memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan penuh tanggung jawab.

Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Batinggi dalam Kurniati et al (2015:16-17), "Pelayanan publik lahir karena adanya kepentingan Masyarakat. ia diposisikan sebagai proses, bukan tujuan akhir, sehingga kualitasnya sangat ditentukan oleh empat faktor utama". yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode: Pelayanan publik harus memiliki alur kerja yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh masyarakat, agar proses pelayanan berjalan lancar dan tidak menimbulkan kebingungan.
2. Personel atau aparatur: Kinerja dan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Petugas yang mampu bekerja secara profesional dan komunikatif akan menciptakan kesan positif dalam pelayanan.
3. Sarana dan prasarana: Ketersediaan fasilitas fisik dan alat pendukung menjadi unsur penting dalam menunjang kelancaran proses pelayanan. Pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas memadai akan lebih efektif dan efisien.
4. Masyarakat sebagai penerima layanan: Sebagai pihak yang dilayani, masyarakat turut berperan dalam menilai kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat secara adil dan transparan.

Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh satu aspek saja, tetapi merupakan hasil dari perpaduan berbagai unsur, seperti alur kerja yang tertata dengan baik, aparatur yang memiliki kemampuan dan tanggung jawab, fasilitas yang memadai untuk mendukung proses pelayanan, serta kesadaran masyarakat sebagai penerima layanan dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2007) dalam M. Ihsan Dacholfany M (2019:35), "Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen". Definisi ini menegaskan pentingnya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut Supriadi et al (2021:30), "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan". Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kemampuan pelayanan

memenuhi atau melampaui harapan. Jika sesuai atau lebih baik, konsumen puas; jika lebih rendah, timbul ketidakpuasan. Karena itu, penyedia layanan perlu memahami ekspektasi masyarakat agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (2000) dalam Wicaksana & Rachman (2018:50), “Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan muncul ketika hasil yang diterima sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan oleh seseorang. Jika harapan tidak terpenuhi, maka individu cenderung merasa tidak puas.

Menurut Oliver (1997), dalam Wicaksana & Rachman (2018:51), “Konsumen akan menjadi tidak puas jika produk atau jasa hanya memberikan kebutuhan dasar, terlebih jika produk atau jasa itu tidak begitu menarik”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak cukup hanya dipenuhi dengan pelayanan standar. Untuk menciptakan kepuasan yang nyata, penyedia layanan perlu menambahkan nilai lebih yang mampu menarik perhatian dan membangun keterikatan emosional dengan konsumen. Tanpa adanya keunggulan atau daya tarik khusus, layanan cenderung dianggap biasa saja dan tidak meninggalkan kesan positif.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik memiliki peran yang signifikan karena berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Menurut Spreng (1996), dalam Wicaksana & Rachman (2018:53), “Menyatakan bahwa perasaan puas konsumen timbul ketika konsumen membandingkan persepsi mereka mengenai kinerja produk atau jasa dengan harapan mereka”. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kemampuan pelayanan memenuhi atau melampaui harapan. Jika sesuai atau lebih baik, konsumen puas; jika lebih rendah, timbul ketidakpuasan. Karena itu, penyedia layanan perlu memahami ekspektasi masyarakat agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Sementara menurut Oliver (1998), dalam Wicaksana & Rachman (2018:53-54), “Memandang tingkat kepuasan (*Satisfaction*) timbul karena adanya suatu transaksi khusus antara produsen dengan konsumen yang merupakan kondisi psikologis yang dihasilkan ketika faktor emosi mendorong harapan (*Expectation*) dan disesuaikan dengan pengalaman mengkonsumsi sebelumnya (*Perception*)”. Kepuasan konsumen dipengaruhi tidak hanya oleh aspek fungsional, tetapi juga emosi dan pengalaman. Harapan yang bertemu dengan kenyataan menentukan puas atau tidaknya, sehingga kesan positif di setiap interaksi penting untuk menciptakan kepuasan berkelanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud, 1999) dalam Ph.D. Ummul Aiman et al (2022:95) “Penelitian merupakan kegiatan taat kaidah dalam upaya menemukan kebenaran dan menyelesaikan masalah dalam ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian”. Penelitian ini menekankan proses yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan, dengan tujuan menguji pengaruh kualitas pelayanan publik (variabel independen) terhadap kepuasan masyarakat (variabel dependen).

Penelitian kuantitatif asosiatif berfokus pada pengumpulan data dan analisis data numerik untuk menguji hubungan antar variabel, sehingga hasilnya dapat digeneralisasikan pada populasi tertentu. Teknik analisis data yang digunakan bersifat statistik, guna memperoleh kesimpulan yang objektif dan terukur. Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai sumber utama. data sekunder pertama diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diselenggarakan secara internal oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Survei tersebut dilakukan dengan menyebarkan 40 kuesioner kepada masyarakat yang telah menerima layanan dari dinas, dan hasilnya digunakan oleh peneliti untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Riduwan (2015:56) dalam Ph.D. Ummul Aiman et al (2022:80-81) “Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti”. Artinya, sampel diambil dari populasi dengan tujuan agar lebih fokus dan efisien dalam penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Simple Random Sampling (pengambilan sampel secara acak), yakni metode pemilihan responden yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Pendekatan ini diterapkan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki sifat representatif serta terbebas dari bias seleksi. Untuk menentukan jumlah sampel ideal, peneliti menggunakan pendekatan matematis melalui rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Perhitungan tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketelitian karena kesalahan penetapan sampel (catatan pada umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05 dan 10% atau 0,1)

$$n = \frac{67}{1+67 \times 0,1^2}$$

$$n = \frac{67}{1+67 \times 0,01}$$

$$n = \frac{67}{1+0,67}$$

$$n = \frac{67}{1,67}$$

$$n = 40,12$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 40 orang dari total populasi 67 orang. Jumlah ini dianggap representatif untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Data responden dalam penelitian ini bersumber dari survei kepuasan masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Kuesioner disebarkan langsung oleh pihak dinas kepada masyarakat yang telah menerima layanan, dengan total responden sebanyak 40 orang.

Karakteristik responden dianalisis berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Analisis ini penting untuk memahami latar belakang sosial masyarakat pengguna layanan, yang turut memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh dinas terkait. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang, diperoleh data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari total 40 responden sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	14	35.0	35.0	35.0
d Perempuan	26	65.0	65.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan data hasil tabulasi, responden dalam penelitian ini terdiri atas 14 orang laki-laki (35%) dan 26 orang perempuan (65%) dari total 40 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yang berarti keterlibatan perempuan dalam mengakses dan menilai pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang cukup dominan.

Hasil Uji Instrumen

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 40 responden menggunakan teknik Simple Random Sampling. Dengan $df = 38$ dan $\alpha = 0,05$, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,312.

Adapun kriteria dalam pengujian validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung $> r$ tabel (0,312) dan nilai signifikansi (Sig.) $\leq 0,05$, maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $\leq r$ tabel (0,312) atau nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Selanjutnya, hasil perhitungan validitas dari setiap item pernyataan disajikan dalam bentuk tabel untuk menunjukkan item mana yang dapat digunakan dalam penelitian lebih lanjut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas
Correlations

		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	Total
P01	Pearson Correlation	1	.395*	.337*	.263	.553**	.338*	.175	.306	.034	.591**
	Sig. (2-tailed)		.012	.033	.101	.000	.033	.279	.055	.837	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P02	Pearson Correlation	.395*	1	.394*	.308	.594**	.594**	.405**	.454**	.145	.731**
	Sig. (2-tailed)	.012		.012	.053	.000	.000	.010	.003	.370	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P03	Pearson Correlation	.337*	.394*	1	.115	.345*	.345*	.056	.413**	.258	.551**
	Sig. (2-tailed)	.033	.012		.482	.029	.029	.730	.008	.108	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P04	Pearson Correlation	.263	.308	.115	1	.355*	.269	.220	.387*	.202	.570**
	Sig. (2-tailed)	.101	.053	.482		.025	.093	.173	.014	.212	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
P05	Pearson Correlation	.553**	.594**	.345*	.355*	1	.544**	.478**	.496**	.302	.790**

	Correlation Sig. (2-tailed) N	.000 40	.000 40	.029 40	.025 40		.000 40	.002 40	.001 40	.058 40	.000 40
P06	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.338* 40	.594** 40	.345* 40	.269** 40	.5441 40		.361* 40	.667** 40	.302 40	.753** 40
P07	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.175 40	.405** 40	.056 40	.220** 40	.478 40	.361* 40	1 40	.629** 40	.145 40	.598** 40
P08	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.306 40	.454** 40	.413** 40	.387* 40	.496** 40	.667** 40	.629** 40	1 40	.320* 40	.817** 40
P09	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.034 40	.145 40	.258 40	.202 40	.302 40	.302 40	.145 40	.320* 40	1 40	.411** 40
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.591** 40	.731** 40	.551** 40	.570** 40	.790** 40	.753** 40	.598** 40	.817** 40	.411** 40	1 40

Dari hasil pengujian validitas instrumen yang ditampilkan pada tabel 4.6 diatas, diketahui bahwa seluruh nilai (r hitung) setiap item pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel, yaitu 0,312. Selain itu, seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian, seluruh item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian dan sebagai alat pengumpul data.

Hasil Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian menghasilkan data yang konsisten. Pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha dengan batas minimum yang ditetapkan sebesar 0,60. Jika nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$ maka instrumen dianggap reliabel. Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.826	9

Sumber : Data diolah (2025)

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel kualitas pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,826. Nilai tersebut lebih besar dari ketentuan minimum yang telah dijelaskan sebelumnya, yaitu 0,60 dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan reliabel, sehingga instrumen ini konsisten dan layak digunakan untuk mengukur kedua variabel dalam penelitian ini.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah data atau residu dari suatu model regresi berdistribusi normal. Menurut Reza (2024:111) "Asumsi normalitas mensyaratkan bahwa residu (sisaan) dari model regresi yang dihasilkan harus mengikuti distribusi normal". Asumsi normalitas mengharuskan residu dari model regresi berdistribusi normal agar hasil analisis dapat diinterpretasikan dengan tepat. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Menurut Nuryadi et al (2017:87), Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.
2. Jika nilai Sig. $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas
Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
MEAN	.283	9	.037	.858	9	.092

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan Tabel 4.8 hasil uji normalitas dengan menggunakan Shapiro-Wilk, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,092. Nilai ini lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas pada penelitian ini telah terpenuhi dan data layak untuk digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Menurut Irfan Syahroni (2023:24) "Uji Heteroskedastisitas artinya tidak boleh terjadi korelasi antara variabel pengganggu atau variabel sisa dengan masing-masing variabel-variabel independent". Uji heteroskedastisitas bertujuan memastikan bahwa variabel pengganggu atau residu tidak memiliki korelasi dengan masing-masing variabel independen, sehingga model regresi menghasilkan estimasi yang konsisten.

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas, salah satu metode yang dapat digunakan adalah uji Park atau Glejser. Dalam uji ini, analisis dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (probabilitas) pada tingkat kepercayaan 5%. Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas.
2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka model regresi mengandung heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 22 dan hasilnya ditampilkan dalam bentuk tabel output regresi.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

a.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.137	.085		1.599	.118
Kualitas Pelayanan Publik	-.004	.005	-.144	-.896	.376

Dependent Variable: ABS_RES

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 0,376 atau setara dengan 37,6%. Nilai ini lebih besar dari 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian, model telah memenuhi asumsi klasik mengenai homoskedastisitas, yaitu varians residual yang konstan, sehingga dapat dilanjutkan ke tahap analisis regresi secara valid.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Reza (2024:126) "Analisis regresi linier sederhana merupakan Teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh dari satu variabel bebas (variabel independen)". Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengukur pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen serta memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independennya.

Dalam konteks penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Oleh karena itu, bentuk persamaan regresi linier dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.642	1.891		2.984	.005
kualitas pelayanan publik	.508	.104	.623	4.906	.000

a. Dependent Variable: kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.10 hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 5,642 + 0,508X + e$$

Dengan keterangan:

Y = Kepuasan masyarakat

a = Konstanta (nilai tetap)

b = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik

X = Kualitas pelayanan publik

e = Faktor kesalahan atau error (pengganggu)

Adapun penjelasan dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 5,642 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan publik (X) diasumsikan tidak ada atau bernilai nol, maka tingkat kepuasan masyarakat (Y) diperkirakan berada pada angka 5,642. Ini berarti tanpa adanya pengaruh dari variabel X, masih ada tingkat dasar kepuasan masyarakat yang terbentuk.
2. Nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,508 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan publik akan berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,508 satuan. Dengan kata lain, terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat.

Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Koefisien korelasi bertujuan mengukur ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel. Dalam penelitian ini, diuji hubungan kualitas pelayanan publik (independen) dengan kepuasan masyarakat (dependen). Nilai R berkisar 0–1; semakin dekat ke 1 hubungan makin kuat, sedangkan mendekati 0 menunjukkan hubungan lemah.

Tabel 7. Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

No.	Tingkat Hubungan	Interval Koefisien
1.	Sangat Rendah	0,00-0,199
2.	Rendah	0,20-0,399
3.	Sedang	0,40-0,599
4.	Kuat	0,60-0,799
5.	Sangat Kuat	0,800-0,100

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 8. Hasil Koefisien Korelasi (R)**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.388	.372	1.15207

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan publik

Berdasarkan hasil output SPSS pada Tabel 4.12 diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,623. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. nilai R sebesar 0,623 termasuk ke dalam kategori kuat, karena berada dalam rentang 0,60 – 0,799. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel dalam penelitian ini tergolong kuat dan searah (positif).

Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 (R Square)

Pada dasarnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Jika nilai R^2 mendekati nol, maka hal tersebut menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen sangat kecil atau terbatas. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini diperoleh melalui pengolahan data menggunakan aplikasi *IBM SPSS versi 22*.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.388	.372	1.15207

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan publik

Nilai *R Square* yang ditampilkan dalam output SPSS pada tabel 4.13 adalah sebesar 0,388, yang berarti bahwa 38,8% perubahan atau variasi dalam variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan publik. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik memberikan kontribusi sebesar 38,8% terhadap perubahan tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang.

Sementara itu, sisanya sebesar 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor budaya, ekonomi, psikologis, atau faktor eksternal lainnya yang tidak menjadi fokus dalam model ini.

Hasil Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, terdapat dua jenis uji yang digunakan, yaitu uji t (parsial) dan uji F (stimultan). Adapun hasil dari kedua jenis uji tersebut dalam penelitian ini diperoleh melalui proses pengolahan data dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS versi 22*.

Hasil Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam penelitian ini, uji t menguji apakah kualitas pelayanan publik (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Nilai t menunjukkan besar kecilnya pengaruh; semakin tinggi nilainya, semakin signifikan pengaruhnya. Dengan demikian, uji t tidak hanya menunjukkan ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, tetapi juga menjadi dasar dalam pengambilan keputusan melalui langkah-langkah pengujian berikut:

1. Jika nilai t hitung $> t$ tabel dan nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan publik) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Sebaliknya, jika t hitung $< t$ tabel atau nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_a ditolak dan H_o diterima, yang berarti tidak terdapat pengaruh secara signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menentukan nilai t tabel, digunakan rumus $df = n - k - 1$, dengan:

n = jumlah sampel responden (40)

k = jumlah variabel independen (1)

Maka:

$df = 40 - 1 - 1 = 38$

Dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dan $df = 38$, maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,024 (berdasarkan distribusi t dua sisi). Berikut ini merupakan hasil perhitungan uji t (parsial) yang telah diolah menggunakan *IBM SPSS Versi 22*.

Tabel 10. Hasil Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.642	1.891		2.984	.005
kualitas pelayanan publik	.508	.104	.623	4.906	.000

a. Dependent Variable: kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 4,906 lebih besar dari t tabel sebesar 2,024, serta nilai signifikansi (Sig) 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikansi (α) 0,05. Dengan demikian, H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat. Dengan kata lain uji ini digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel independen. Kriteria pengambilan keputusan uji F Adalah sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan Sig < 0,05, maka H_o ditolak dan H_a diterima (ada pengaruh secara simultan).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan Sig > 0,05, maka H_o diterima dan H_a ditolak (tidak ada pengaruh).

F tabel ditentukan berdasarkan rumus:

$df_1 = k$ (jumlah variabel – 1) = 1, dan

$df_2 = n - k - 1 = 40 - 1 - 1 = 38$.

Dengan tingkat signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai $F_{tabel} = 4,10$. Berikut ini merupakan tabel hasil perhitungan uji F (Simultan) menggunakan aplikasi IBM SPSS Versi 22.

Tabel 11. Hasil Uji F (Simultan)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	31.939	1	31.939	24.064	.000 ^b
Residual	50.436	38	1.327		
Total	82.375	39			

a. Dependent Variable: kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan publik

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui hasil uji ANOVA nilai F_{hitung} adalah sebesar 24,064 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. Nilai tersebut dibandingkan dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, dengan derajat kebebasan (df_1) = 1 dan (df_2) = 38. Berdasarkan rumus $df_2 = n - k - 1$, maka diperoleh $df_2 = 40 - 1 - 1 = 38$. Dengan demikian, diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 4,10.

Karena nilai F_{hitung} (24,064) lebih besar dari T_{tabel} (4,10) dan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_o ditolak dan

H_a diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Dengan demikian, model regresi yang dibentuk layak digunakan untuk memprediksi kepuasan masyarakat berdasarkan variabel kualitas pelayanan publik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang", maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa secara umum mayoritas masyarakat merasa puas hingga sangat puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang. Tingkat kepuasan tertinggi terlihat pada indikator penanganan pengaduan, di mana 90% responden menyatakan sangat puas. Temuan ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan masyarakat secara cukup optimal.

Hasil analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 5,642 + 0,508X + e$, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,508 satuan. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,623 menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,388 menunjukkan bahwa sebesar 38,8% perubahan pada kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara sisanya sebesar 61,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Hasil uji t juga menunjukkan bahwa nilai $t_{\text{(hitung)}}$ sebesar 4,906 lebih besar dari $t_{\text{(tabel)}}$ sebesar 2,024 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu hasil uji F , berdasarkan tabel ANOVA, diketahui bahwa nilai $F_{\text{(hitung)}}$ sebesar 24,064 lebih besar dari $F_{\text{(tabel)}}$ sebesar 4,10, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan publik secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bengkayang.

5. REFERENSI

Collins, S. P., Storow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat (SkM) Pada Dinas Pemberdayaan*

Perempuan dan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana (Dp3ap2kb) Provinsi Sumatera Barat.

- Anggia Sari Lubis. (2021). *Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Kripsi Ilmu Manajemen*.
- Sampara Lukman, Dadang Suwanda, Yudi Prihanto Santoso. (2015). Penyusunan Standar Pelayanan Publik. In *Proceedings of the National Academy of Sciences* (Vol. 3, Nomor 1). <http://dx.doi.org/10.1016/j.bpj.2015.06.056><https://academic.oup.com/bioinformatics/article-abstract/34/13/2201/4852827>[Ahttps://semisupervised.3254828305/semisupervised.ppt](https://semisupervised.3254828305/semisupervised.ppt)[Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005](http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005)[Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005](http://dx.doi.org/10.1016/j.str.2013.02.005)
- Irfan Syahrone, M. (2023). Analisis Data Kuantitatif. In *eJurnal Al Musthafa* (Vol. 3, Nomor 3). <https://doi.org/10.62552/ejam.v3i3.64>
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- M. Ihsan Dacholfany M. (2019). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur*.
- Miftachul, H. (2013). Statistik. *Wasser und Abfall*, 15(4), 7–7. <https://doi.org/10.1365/s35152-013-0372-0>
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Buku Ajar Dasar-dasar Statistik Penelitian*. In *Sibuku Media*.
- Ummul Aiman, Suryadin Hasda, Masita, & Meilida Eka Sari. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. In *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*.
- Reza, W. (2024). *Buku Ajar Analisis Regresi “Pendekatan Praktis dan Sistematis.”* In *Eureka Media Aksara*.
- Sahir, S. H. (2022). *Buku ini di tulis oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta di Lindungi oleh Undang-Undang Telah di Deposit ke Repository UMA pada tanggal 27 Januari 2022*.
- Soesana, A., Subakti, H., Salamun, S., Tasrim, I. W., Karwanto, K., Falani, I., Bukidz, D. P., & Pasaribu, A. N. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2021). *Pelayanan Publik* (Nomor January).
- Wahyuning, S. (2021). *Dasa-Dasar Statistik*, Yayasan Prima Agus Teknik, Semarang. https://digilib.stekom.ac.id/assets/dokumen/ebook/feb_1f6df4058fe85fe77996d699b9846a67b4e6bf50_1642136755.pdf
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Kepuasan Konsumen. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Vol. 3, Nomor 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>