Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (2) 2025, Page: 20911-20917

Pengaruh Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pandeglang

Ana Hardiana [1], Rani Sulastri Maulani [2], M Dissha Najiah Al Yas'a [3]
[1,2,3] STISIP Trimasda Cilegon
Corresponding Author: Ana Hardiana, e-mail: anahardiana77@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang diperoleh melalui teknik accidental sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert, sedangkan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda melalui bantuan SPSS setelah sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, di mana kinerja pegawai memiliki pengaruh paling dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,611. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung 89,327 dengan signifikansi 0,000, sehingga pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,782 mengindikasikan bahwa 78,2% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh ketiga variabel, sedangkan sisanya sebesar 21,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kesimpulannya, peningkatan kepuasan masyarakat hanya dapat dicapai melalui perbaikan terpadu yang mencakup penyederhanaan prosedur pelayanan administrasi, penyediaan sarana prasarana yang memadai, dan penguatan kinerja pegawai secara profesional, sehingga pemerintah daerah perlu menjadikan ketiga aspek tersebut sebagai prioritas utama dalam peningkatan mutu pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan (Widanti, 2022). Keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan (Marande, 2020). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pemerintah, baik pusat maupun daerah, wajib menyelenggarakan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling mendasar dan memiliki pengaruh luas terhadap kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (Wibawa, 2019).

Administrasi kependudukan merupakan instrumen penting dalam perencanaan pembangunan karena data kependudukan menjadi basis dalam penyusunan kebijakan publik (Wang dkk., 2022). Dokumen penting dalam administrasi kependudukan antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan merupakan syarat yang harus dimiliki setiap warga negara dalam mengakses layanan publik lainnya, mulai dari pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, hingga perbankan (Abror, 2021). Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya memengaruhi kepuasan masyarakat tetapi juga berdampak pada efektivitas pembangunan.

Kabupaten Pandeglang sebagai salah satu daerah dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Banten menghadapi tantangan yang cukup besar dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Janani & Arifin, 2024). Berdasarkan laporan tahunan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang (2023), jumlah permohonan dokumen kependudukan meningkat dari tahun ke tahun, namun peningkatan tersebut tidak selalu diimbangi dengan ketersediaan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia yang memadai. Hal ini menimbulkan berbagai keluhan masyarakat, di antaranya lamanya proses penerbitan dokumen, antrean yang panjang, keterbatasan fasilitas ruang tunggu, serta sikap pegawai yang kurang ramah dan responsif. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan administrasi merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Chien & Thanh, 2022). Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan prosedur yang jelas, kecepatan dalam pengurusan dokumen, sikap ramah petugas, serta adanya kepastian waktu penyelesaian. Penelitian Alfiyani, dkk (2023) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik pelayanan administrasi, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

Selain pelayanan administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana juga berperan penting dalam mendukung kenyamanan masyarakat ketika mengakses layanan publik (Permadi dkk., 2021). Sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, fasilitas informasi yang jelas, sistem antrean yang tertib, serta dukungan teknologi informasi, dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan sarana dan prasarana dapat menyebabkan ketidaknyamanan, memperlambat proses pelayanan, dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat (Saraswati dkk., 2021).

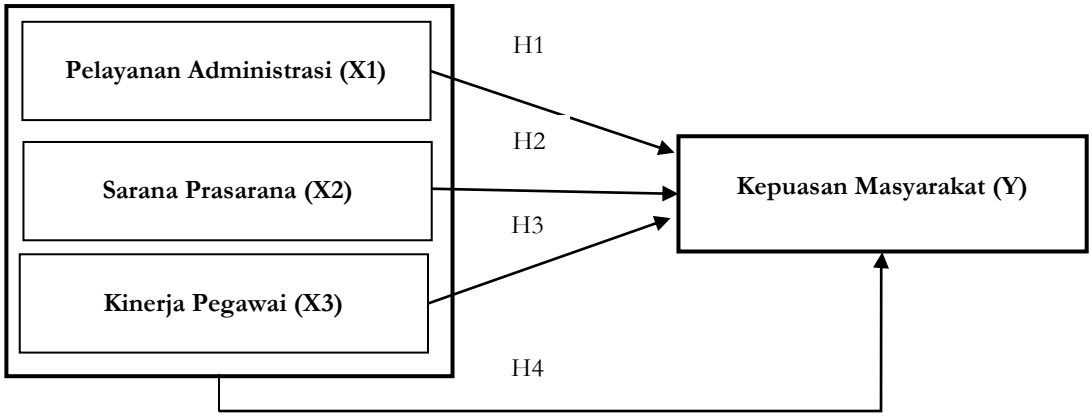
Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kinerja pegawai. Menurut Utari dan Mulyanti (2023), Kinerja pegawai adalah pencapaian hasil kerja individu dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kinerja pegawai yang baik tercermin dari kecepatan, ketepatan, kedisiplinan, serta sikap ramah dalam melayani masyarakat. Penelitian Peristera dan Wijono (2021) juga membuktikan Kinerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Dengan kata lain, peningkatan kinerja pegawai dapat memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Beberapa penelitian terdahulu memang sudah membahas hubungan antara pelayanan administrasi, sarana prasarana, kinerja pegawai, dan kepuasan masyarakat, namun sebagian besar penelitian dilakukan di wilayah perkotaan atau daerah dengan dukungan infrastruktur yang relatif lebih baik (misalnya Medan, Tangerang, Pekanbaru). Sementara itu, penelitian dengan konteks daerah yang masih menghadapi berbagai keterbatasan seperti Kabupaten Pandeglang masih terbatas. Padahal, dengan karakteristik daerah yang luas, jumlah penduduk yang besar, serta tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan yang terus meningkat, kajian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat di Pandeglang menjadi sangat relevan.

Berdasarkan uraian tersebut, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah pengaruh pelayanan administrasi, sarana dan prasarana, serta kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam memperkaya literatur administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kerangka Konseptual

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menelaah secara mendalam mengenai keberadaan maupun ketiadaan hubungan antarvariabel bebas (Widiasari dkk., 2023), Penelitian ini menggunakan variabel bebas berupa pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan kinerja pegawai, dengan variabel terikat berupa kepuasan masyarakat. Agar lebih mudah dipahami, kerangka penelitian dirancang sebagaimana dijelaskan berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Merujuk pada kerangka konseptual yang telah dijelaskan, maka hipotesis penelitiannya adalah:
H1: Faktor Pelayanan Administrasi secara parsial berpengaruh terhadap KepuasanMasyarakat
H2: Faktor Sarana Prasarana secara parsial berpengaruh terhadap KepuasanMasyarakat
H3: Faktor Kinerja Pegawai secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
H4: Faktor Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Kinerja Pegawai simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Objek penelitian adalah masyarakat yang mengakses layanan administrasi kependudukan. Sampel ditentukan dengan teknik accidental sampling, yaitu masyarakat yang sedang mengurus dokumen dan bersedia menjadi responden. Berdasarkan perhitungan Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, ditetapkan 100 responden sebagai sampel penelitian.
Variabel independen dalam penelitian ini meliputi pelayanan administrasi (X1), sarana prasarana (X2), dan kinerja pegawai (X3), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan masyarakat (Y). Setiap variabel diukur dengan indikator menggunakan skala Likert lima poin. Data primer diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen Disdukcapil dan literatur relevan.
Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 25, melalui uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Selanjutnya digunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengujian hipotesis melalui uji t (parsial), uji F (simultan), serta perhitungan koefisien determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Penelitian ini melibatkan 100 responden masyarakat yang sedang mengakses layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Responden terdiri dari berbagai kelompok usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Berdasarkan data kuesioner, mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan administrasi di Disdukcapil Pandeglang sudah cukup baik, namun masih ada keluhan terkait lamanya antrean, prosedur yang dianggap berbelit-belit, serta kurangnya kepastian waktu dalam penerbitan dokumen. Pada aspek sarana dan prasarana, sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas yang tersedia sudah cukup memadai, tetapi ruang tunggu masih kurang nyaman dan sistem antrean belum berjalan optimal. Sementara itu, pada aspek kinerja pegawai, masyarakat menilai pegawai cukup ramah dan responsif, meskipun beberapa masih dianggap kurang cepat dalam melayani.

Table 1. Tabel Analisis Statistik Deskriptif

Variabel	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pelayanan Administrasi (X1)	100	2.40	4.80	3.72	.65
Sarana Prasarana (X2)	100	2.20	4.70	3.55	.70
Kinerja Pegawai (X3)	100	2.60	4.90	3.98	.62
Kepuasan Masyarakat (Y)	100	2.50	4.85	3.81	.68
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS(2025)

Secara umum, skor rata-rata untuk pelayanan administrasi adalah 3,72, sarana prasarana 3,55, kinerja pegawai 3,98, dan kepuasan masyarakat 3,81 (dari skala 1–5). Data ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat cenderung baik, namun belum maksimal.

Analisis regresi diawali dengan pengujian asumsi klasik. Uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, dibuktikan melalui nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov yang melebihi 0,05. Selanjutnya, hasil uji multikolinearitas memperlihatkan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dengan VIF kurang dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas pun menghasilkan nilai signifikansi di atas 0,05, sehingga model regresi terbebas dari masalah heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Table 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

	Unstandardized Coefficients	
Model	**B**	**Std. Error**
(Constant)	2.311	.412
Pelayanan Administrasi (X1)	.268	.067
Sarana Prasarana (X2)	.152	.072
Kinerja Pegawai (X3)	.611	.078

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS(2025)

Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 2{,}311 + 0{,}268X1 + 0{,}152X2 + 0{,}611X3$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada pelayanan administrasi (X1), sarana prasarana (X2), maupun kinerja pegawai (X3) akan meningkatkan kepuasan masyarakat (Y). Nilai koefisien regresi terbesar terdapat pada variabel kinerja pegawai (0,611), yang berarti faktor ini merupakan yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan masyarakat.

Uji T

Table 3. Uji T

Coefficients[a]

			Collinearity Statistics	
Model	**t**	**Sig.**	**Tolerance**	**VIF**
(Constant)	5.608	.000		
Pelayanan Administrasi (X1)	3.985	.000	0.732	1.366
Sarana Prasarana (X2)	2.115	.037	0.754	1.326
Kinerja Pegawai (X3)	7.842	.000	0.701	1.427

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS(2025)

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai thitung untuk variabel Pelayanan Administrasi sebesar 3,985, Sarana Prasarana sebesar 2,115, dan Kinerja Pegawai sebesar 7,842, seluruhnya lebih besar dari nilai ttabel (1,984) dengan tingkat signifikansi masing-masing < 0,05. Hal ini berarti bahwa setiap variabel independen, yaitu Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Kinerja Pegawai, berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat.

1. Pelayanan Administrasi (X1) menghasilkan nilai thitung 3,985 > ttabel 1,984 dengan Sig. 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Sarana Prasarana (X2) menghasilkan nilai thitung 2,115 > ttabel 1,984 dengan Sig. 0,037 < 0,05. Hal ini berarti sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
3. Kinerja Pegawai (X3) menghasilkan nilai thitung 7,842 > ttabel 1,984 dengan Sig. 0,000 < 0,05. Artinya, kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dan menjadi variabel yang paling dominan.

Uji F

Table 4. Uji F

ANOVA[a]

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	133.991	3	44.664	89.327	0.000
Residual	48.000	96	0.500		
Total	181.991	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi (X1), Sarana Prasarana (X2), Kinerja Pegawai (X3)

Sumber: Hasil pengolahan (simulasi) SPSS.

Hasil uji F memperoleh nilai Fhitung 89,327 lebih besar dari Ftabel 2,70 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya, variabel pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Table 5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,884	0,782	0,774	0,707

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi (X1), Sarana Prasarana (X2), Kinerja Pegawai (X3)

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS(2025)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,782 atau 78,2%, yang berarti bahwa kepuasan masyarakat dapat dijelaskan secara cukup besar oleh tiga variabel bebas, yaitu pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan kinerja pegawai. Namun demikian, terdapat 21,8% variasi kepuasan masyarakat yang berasal dari faktor lain di luar model penelitian ini, seperti aspek transparansi, tingkat motivasi pegawai, gaya kepemimpinan, maupun penerapan sistem digitalisasi dalam pelayanan publik.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari perbaikan administrasi, dukungan sarana prasarana, serta kinerja pegawai sebagai ujung tombak pelayanan.

Pelayanan Administrasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
Hasil uji t menunjukkan nilai thitung lebih besar dari ttabel dengan signifikansi < 0,05. Temuan ini menegaskan bahwa masyarakat merasa puas apabila prosedur administrasi dilaksanakan secara cepat, jelas, tidak berbelit, dan transparan. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk. (2018) yang menekankan dimensi reliability dan responsiveness sebagai faktor penting dalam membangun kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dapat ditegaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat, artinya semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang tercapai..

Sarana Prasarana juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
Hasil uji parsial menunjukkan bahwa penyediaan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan kursi, sistem antrean elektronik, serta pemanfaatan teknologi informasi, berdampak positif pada persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Walaupun nilai koefisiennya lebih kecil dibandingkan variabel lainnya, sarana prasarana tetap menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. Hal ini konsisten dengan penelitian Saraswati dkk. (2021) yang menemukan bahwa sarana dan prasarana merupakan faktor pendukung yang meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Kinerja Pegawai merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat.
Hasil uji t menunjukkan nilai tertinggi dibandingkan variabel lainnya, dan koefisien regresi sebesar 0,611 membuktikan bahwa kinerja pegawai menjadi faktor kunci. Masyarakat akan merasa lebih puas apabila pegawai mampu menunjukkan sikap ramah, responsif, disiplin, serta profesional dalam memberikan layanan. Hasil ini mendukung teori Mangkunegara (2019) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai meliputi kualitas, kuantitas, tanggung jawab, dan sikap kerja yang menentukan keberhasilan organisasi. Penelitian Apriyani dkk. (2023) juga memperkuat temuan ini dengan menyatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan.
Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak bisa hanya dilakukan dengan memperbaiki salah satu aspek, melainkan harus dilakukan secara terpadu antara perbaikan pelayanan administrasi, penyediaan sarana prasarana, serta peningkatan kinerja pegawai. Nilai R^2 sebesar 0,782 menunjukkan bahwa 78,2% variasi kepuasan masyarakat dapat diterangkan melalui variabel pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan kinerja pegawai. Adapun 21,8% sisanya ditentukan oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa temuan penelitian ini memberikan penegasan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak terlepas dari kualitas pengelolaan administrasi, sarana prasarana, serta kinerja karyawan yang terlibat di dalamnya, khususnya di bidang administrasi kependudukan, memerlukan strategi yang menyeluruh: memperbaiki prosedur pelayanan agar lebih sederhana, meningkatkan sarana prasarana pendukung, serta membangun kinerja pegawai yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Secara parsial, ketiga variabel independen tersebut berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan kinerja pegawai sebagai faktor yang paling dominan. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel bersama-sama berpengaruh signifikan, dan Nilai R^2 sebesar 0,782 mengindikasikan bahwa 78,2% perubahan kepuasan masyarakat dapat diterangkan melalui variabel pelayanan administrasi, sarana prasarana, dan kinerja pegawai. Adapun 21,8% sisanya ditentukan oleh variabel lain yang berada di luar cakupan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Abror, M. D. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, *5*(2), 167–180.

Alfiyani, L., Yakob, A., Setiyadi, N. A., Mulyono, D., Utomo, S., & Sari, W. F. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Kesehatan*, *7*(2).

Chien, N. B., & Thanh, N. N. (2022). The impact of good governance on the people's satisfaction with public administrative services in Vietnam. *Administrative Sciences*, *12*(1), 35.

Janani, M., & Arifin, K. I. (2024). PERAN PEMERINTAH PROVINSI BANTEN DALAM MENJALANKAN PROGRAM KELUARGA BERENCANA UNTUK MENGURANGI PERTUMBUHAN PENDUDUK. *Tajug: Jurnal Pemikiran Islam, Sosial, dan Humaniora*, *1*(2), 8–17.

Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, *8*(1), 33–39.

Peristera, I. K., & Wijono, S. (2021). Job stress terhadap kepuasan kerja pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blora. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, *12*(2).

Permadi, R. N., Arieyasmieta, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah:(Provision of Facilities for People with Special Needs to Improve the Quality of Public Services in the Regions). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, *6*(1), 28–38.

Saraswati, A., Hasiholan, L. B., & Minarsih, M. M. (2021). PENGARUH KOMPENSASI, KOMUNIKASI, DAN SARANA PRASARANA TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan Banyumanik). *Journal of Management*, *7*(1).

Utari, I. A. L. A., & Mulyanti, D. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis. *Jurnal Kesehatan Amanah*, *7*(1), 51–60.

Wang, X., Huang, J., & Liu, H. (2022). Can China's carbon trading policy help achieve Carbon Neutrality?—A study of policy effects from the Five-sphere Integrated Plan perspective. *Journal of environmental management*, *305*, 114357.

Wibawa, K. C. S. (2019). Urgensi keterbukaan informasi dalam pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. *Administrative Law and Governance Journal*, *2*(2), 218–234.

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *3*(1).

Widiasari, B. L., Kristini, M. A., Nursiva, R. T., & Saputri, E. E. (2023). The Effect of Lifestyle, Pocket Money, Financial Literacy on Students' Consumptive Behavior. *Journal of Economic Global*, *1*(1).