

## Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat Sebagai Variabel Intervening

Veravayoda<sup>1)</sup>, Surajiyo<sup>2)</sup>, Yulpa Rabeta<sup>3)</sup>, Herman Paleni<sup>4)</sup>

<sup>1234</sup>Universitas Bina Insan, Kota Lubuklinggau, Indonesia

E-mail: [veravv3@gmail.com](mailto:veravv3@gmail.com)<sup>1</sup>, [surajiyo@univbinainsan.ac.id](mailto:surajiyo@univbinainsan.ac.id)<sup>2</sup>, [yulparabeta@yahoo.com](mailto:yulparabeta@yahoo.com)<sup>3</sup>,  
[herman\\_paleni@univbinainsan.ac.id](mailto:herman_paleni@univbinainsan.ac.id)<sup>4</sup>

Article Information

Submit: 04-04-2026

Revised: 25-05-2026

Accepted: 28-05-2026

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening di Kantor Camat Megang Sakti. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mendukung kinerja aparatur pemerintah serta memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Camat Megang Sakti selama periode enam bulan berjumlah 185 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 65 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja pegawai, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,072, nilai t-statistic sebesar 0,684, dan p-value sebesar 0,494. Selanjutnya, kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening, dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,408, nilai t-statistic sebesar 3,217, dan p-value sebesar 0,001. Nilai R-Square kinerja pegawai sebesar 0,671 yang menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat memiliki peran penting dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu difokuskan pada upaya peningkatan kepuasan masyarakat agar kinerja pegawai dapat meningkat secara optimal.

**Kata kunci:** Kepuasan masyarakat, Kinerja pegawai, Kualitas pelayanan publik

### Abstract

*This study aims to analyze the effect of public service quality on employee performance with community satisfaction as an intervening variable at the Megang Sakti District Office. This research is motivated by the importance of improving public service quality to support government employee performance and to meet the expectations of the community as service users. The study applies a quantitative approach using a survey method. The population consists of 185 community members who received services at the Megang Sakti District Office over a six-month period. The sample size was determined using the Slovin formula, resulting in 65 respondents. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The collected data were analyzed using the Partial Least Squares (PLS) method with the SmartPLS application. The results indicate that public service quality does not have a significant direct effect on employee performance, with a path coefficient of 0.072, a t-statistic value of 0.684, and a p value of 0.494. Furthermore, public service quality has a significant effect on employee performance through community satisfaction as an intervening variable, with an indirect effect value of 0.408, a t-statistic value of 3.217, and a p-value of 0.001. The R-Square value for employee performance is 0.671, indicating that a substantial proportion of employee performance variation can be explained by public service quality and community satisfaction. Based on these results, it can be concluded that community satisfaction plays an important mediating role in the relationship between public service quality and employee performance. Therefore, efforts to improve public service quality should focus on increasing community satisfaction in order to enhance employee performance at the Megang Sakti District Office in a sustainable manner.*

**Keywords:** Community satisfaction, Employee performance, Public service quality

## PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini, harapan masyarakat terhadap kualitas layanan publik semakin meningkat. Sebagai pengguna pelayanan, masyarakat tidak hanya menginginkan kebutuhan administratif mereka terpenuhi, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang responsif, tepat waktu, transparan, dan berfokus pada kepuasan mereka. Sumber Daya Manusia merupakan kunci dari perkembangan suatu Organisasi. Perencanaan sumber daya manusia dalam suatu Organisasi yang merupakan hal-hal yang penting bukan hanya bagi Organisasi itu sendiri namun bagi tenaga kerja yang bersangkutan dan bagi masyarakat (Rindi Ayu Permana, Slamet Bambang Riono, 2024). Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor yang terpenting dalam suatu Organisasi, tanpa Sumber Daya Manusia yang baik maka tujuan Organisasi tersebut tidak akan tercapai sesuai yang diinginkan oleh Organisasi (Gulo, 2024).

Kantor Kecamatan Megang Sakti merupakan unit pemerintahan di bawah Pemerintah Kabupaten Musi Rawas yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di wilayah kecamatan. Dalam konteks pemerintahan daerah, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja birokrasi publik. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), yang menekankan transparansi, akuntabilitas, serta kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif. Oleh karena itu, pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Dalam kerangka desentralisasi, pemerintah daerah, termasuk kecamatan, menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Pelayanan yang dilaksanakan secara cepat, ramah, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan publik yang lambat, berbelit, dan tidak sesuai harapan dapat menurunkan tingkat kepuasan masyarakat serta berdampak pada penilaian terhadap kinerja pegawai dan citra instansi secara keseluruhan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan kinerja pegawai, khususnya pada tingkat pemerintahan lokal seperti kantor kecamatan. Keberhasilan penyediaan pelayanan publik tidak terlepas dari peran kinerja pegawai sebagai pelaksana utama layanan. Tingkat kinerja yang baik dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan tugas dengan standar yang berlaku serta adanya dedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh sebab itu, penguatan kualitas pelayanan publik dipandang sebagai langkah strategis yang berpotensi mendorong peningkatan kinerja pegawai secara komprehensif.

Kepuasan masyarakat juga memiliki peran penting sebagai variabel intervening yang menghubungkan kualitas pelayanan publik dengan kinerja pegawai. Kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Ketika kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai mampu memenuhi atau melebihi harapan masyarakat, maka kepuasan masyarakat akan meningkat. Kondisi tersebut secara tidak langsung dapat memotivasi pegawai untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik.

Secara konseptual, Menurut Ibrahim, kualitas pelayanan publik merupakan "suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik"(I Made Agus Mahendra Iswara & Adab, 2023). kualitas pelayanan publik menurut Pasalong (2010:132) dalam (Rohayatin, 2024) adalah: Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang

dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika per-syaratannya tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Along menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah ketika organisasi pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para penggunanya melalui pelayanan administrasi dan teknis (Suprianto, 2023) dalam (Aromatica et al., 2024).

Kinerja pegawai merupakan hasil yang diperoleh suatu organisasi atas berhasilnya suatu pekerjaan pegawainya Seperti dikemukakan oleh Panggabean & Mutiara (2000) dalam (Yohanis, 2024) yang mengatakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atas tugas-tugas yang didasarkan atas ability serta motivasinya dalam bekerja. Kinerja pegawai adalah hasil pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi seperti mutu, penghematan dan kriteria efektif lainnya (Gibson et al. , 2012:537) dalam (Arifin, 2025). Kepuasan masyarakat merupakan refleksi dari kualitas pelayanan yang diberikan, serta seberapa efektif pemerintah dalam mendengarkan dan merespons kebutuhan warganya (Husyan et al., 2024). Kepuasan Masyarakat merupakan faktor yang sangat penting yang mnenentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, karena masyarakat merupakan konsumen dari produk pelayanan yang dihasilkan (Prasetyo, 2024).

## **METODE PENELITIAN**

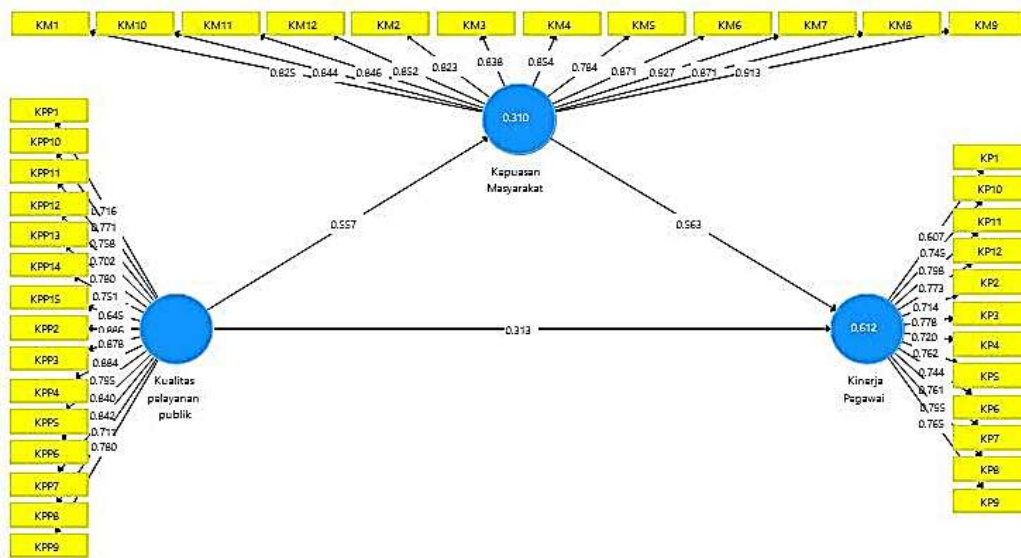
Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan dukungan analisis statistik untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel perantara. Lokasi penelitian berada di Kantor Camat Megang Sakti, Kabupaten Musi Rawas. Jumlah responden yang terlibat sebanyak 65 orang masyarakat penerima layanan, yang ditentukan dari populasi sebanyak 185 orang menggunakan perhitungan rumus Slovin. Proses pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara pendahuluan, dokumentasi, serta distribusi kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan skala Likert lima tingkat. Variabel penelitian meliputi kualitas pelayanan publik sebagai variabel independen, kinerja pegawai sebagai variabel dependen, dan kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening, yang dioperasionalkan melalui indikator-indikator yang bersumber dari kajian pustaka. Analisis data dilaksanakan menggunakan metode Partial Least Squares (PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, keterkaitan antarvariabel, serta pengaruh langsung dan tidak langsung. Tahapan analisis dilakukan secara sistematis melalui evaluasi model pengukuran (outer model), pengujian model struktural (inner model), dan pengujian hipotesis sesuai dengan prosedur analisis statistik yang berlaku.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Uji Validitas**

#### **Gambar 1. Hasil Uji Validitas**



Uji Validitas Konvergen

Tabel 1. Hasil Outer Loading

	Kualitas Pelayanan Publik	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat
KPP15	0,645		
KPP12	0,702		
KPP8	0,711		
KPP1	0,716		
KPP14	0,751		
KPP11	0,758		
KPP10	0,771		
KPP13	0,780		
KPP9	0,780		
KPP5	0,795		
KPP6	0,840		
KPP7	0,842		
KPP3	0,878		
KPP4	0,884		
KPP2	0,886		
KP1		0,607	
KP2		0,714	
KP4		0,720	
KP6		0,744	
KP10		0,745	
KP7		0,761	
KP5		0,762	
KP9		0,765	
KP12		0,773	

KP3	0,778	
KP8	0,795	
KP11	0,798	
KM5		0,784
KM2		0,823
KM1		0,825
KM3		0,838
KM10		0,844
KM11		0,846
KM12		0,852
KM4		0,854
KM6		0,871
KM8		0,871
KM9		0,913
KM7		0,927

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan data yang disajikan dalam Tabel 1, pada tahap pengujian awal, hasil analisis outer loading mengindikasikan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang belum memenuhi kriteria validitas konvergen, dengan nilai masing-masing sebesar 0,607 dan 0,645, yang ditandai dengan warna merah. Nilai tersebut mencerminkan bahwa kontribusi indikator terhadap konstruk laten belum maksimal, sehingga diperlukan proses evaluasi lanjutan untuk memastikan kelayakan indikator tersebut.

**Tabel 2. Hasil Outer Loading**

	Kualitas Pelayanan Publik	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat
KPP1	0,730		
KPP10	0,764		
KPP11	0,741		
KPP13	0,770		
KPP14	0,715		
KPP2	0,905		
KPP3	0,898		
KPP4	0,896		
KPP5	0,811		
KPP6	0,848		
KPP7	0,843		
KPP8	0,727		
KPP9	0,797		
KP10		0,762	
KP11		0,826	
KP12		0,780	

KP3	0,737	
KP4	0,707	
KP5	0,748	
KP6	0,764	
KP7	0,779	
KP8	0,813	
KP9	0,814	
KM1		0,828
KM10		0,841
KM11		0,843
KM12		0,850
KM2		0,826
KM3		0,841
KM4		0,855
KM5		0,785
KM6		0,870
KM7		0,927
KM8		0,870
KM9		0,913

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan Tabel 2, hasil pengujian tahap akhir menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam model penelitian telah memenuhi persyaratan validitas konvergen, yang ditunjukkan oleh nilai *outer loading*  $\geq 0,70$  serta ditandai dengan warna hijau. Hasil analisis data menggunakan perangkat lunak SmartPLS juga mengindikasikan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel penelitian (X, Y, dan Z) memiliki nilai *outer loading* yang melebihi 0,70.

## Uji Reliabilitas

**Tabel 3. Hasil Composite Reliability**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Kualitas pelayanan publik	0,955	0,960	0,960	0,650
Kinerja Pegawai	0,926	0,939	0,937	0,599
Kepuasan Masyarakat	0,966	0,967	0,970	0,731

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan Tabel 3 yang menyajikan hasil pengujian *composite reliability*, seluruh konstruk dalam penelitian ini menunjukkan nilai *composite reliability* di atas batas minimum yang dipersyaratkan, yaitu 0,70. Nilai tertinggi terdapat pada konstruk Kepuasan Masyarakat sebesar 0,967, sedangkan nilai terendah tercatat sebesar 0,599. Selain itu, nilai *Cronbach's Alpha* dan *rho\_A* juga menunjukkan hasil yang sangat baik, di mana masing-masing konstruk memiliki nilai di atas 0,90. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Hasil pengujian tersebut menegaskan bahwa seluruh konstruk yang digunakan telah memenuhi kriteria reliabilitas yang disyaratkan. Nilai *composite reliability* yang relatif tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk secara konsisten, stabil, dan dapat dipercaya dalam mendukung analisis penelitian.

### Uji Model Pengukuran (*Inner Model*)

**Tabel 4. Hasil nilai uji R-Square**

	R Square	Adjusted R Square
Kinerja Pegawai	0,580	0,566
Kepuasan Masyarakat	0,290	0,278

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan Tabel 4, nilai *R Square* ( $R^2$ ) pada variabel Kepuasan Masyarakat sebesar 0,290, yang menunjukkan bahwa sebesar 29,0% variasi Kepuasan Masyarakat dapat diterangkan oleh variabel-variabel independen yang dimasukkan dalam model penelitian, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,278 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel dan ukuran sampel, kemampuan model dalam menjelaskan variabel Kepuasan Masyarakat tetap berada pada tingkat yang relatif stabil. Selanjutnya, variabel Kinerja Pegawai memiliki nilai *R Square* sebesar 0,580, yang mengindikasikan bahwa sekitar 58,0% variasi Kinerja Pegawai dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang terdapat dalam model penelitian. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,566 memperkuat temuan tersebut, yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang cukup kuat dalam menjelaskan variabilitas Kinerja Pegawai.

**Tabel 5. Data hasil nilai uji F-Square**

	Kualitas pelayanan publik	Kinerja Pegawai	Kepuasan Masyarakat
Kualitas pelayanan publik		0,072	0,408
Kinerja Pegawai			
Kepuasan Masyarakat		0,671	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

Berdasarkan hasil pengujian *F-Square* pada Tabel 5, dapat diidentifikasi besaran pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Nilai *F-Square* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai sebesar 0,072, yang termasuk dalam kategori pengaruh kecil. Di samping itu, kualitas pelayanan publik juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai *F-Square* sebesar 0,408, yang dikategorikan sebagai pengaruh sedang hingga kuat. Sementara itu, kepuasan masyarakat menunjukkan pengaruh yang kuat terhadap kinerja pegawai dengan nilai *F-Square* sebesar 0,671. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai serta menjadi salah satu variabel yang memberikan kontribusi terbesar dalam model struktural penelitian.

### Uji Hipotesis

**Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis**

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P Values
Kualitas pelayanan publik -> Kinerja Pegawai	0,207	0,204	0,126	1,645	0,101
Kualitas pelayanan publik -> Kepuasan Masyarakat -> Kinerja Pegawai	0,339	0,347	0,073	4,670	0,000

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner 2026

### **Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai**

Nilai Original Sample (O) sebesar 0,207 mengindikasikan adanya hubungan positif yang relatif lemah antara kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Nilai T Statistics sebesar 1,645 serta P Value sebesar 0,101 menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak signifikan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ . Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai.

### **Kualitas Pelayanan Publik melalui Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai**

Nilai Original Sample (O) sebesar 0,339 menunjukkan adanya pengaruh positif yang cukup kuat secara tidak langsung dari kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan masyarakat. Nilai T Statistics sebesar 4,670 dan P Value sebesar 0,000 mengindikasikan bahwa pengaruh tidak langsung ini signifikan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian model struktural (inner model) menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS), penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif mengenai hubungan antar variabel Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, dan Kinerja Pegawai di Kantor Camat Megang Sakti, dengan Kepuasan Masyarakat sebagai variabel intervening.

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan metode Partial Least Squares (PLS), diperoleh nilai koefisien jalur (path coefficient) sebesar 0,072, nilai t-statistic sebesar 0,684, dan p-value sebesar 0,494. Nilai t-statistic yang lebih kecil dari 1,96 serta p-value yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Megang Sakti. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan belum mampu memberikan pengaruh langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai.
2. Hasil uji pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening. Hal ini dibuktikan dengan nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,408, nilai t-statistic sebesar 3,217, dan p-value sebesar 0,001, yang menunjukkan nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan p-value lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Selain itu, nilai R-Square kinerja pegawai sebesar 0,671 menunjukkan bahwa sebesar 67,1% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Intervening di Kantor Camat Megang Sakti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kinerja pegawai di Kantor Camat Megang Sakti. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik belum mampu secara langsung meningkatkan kinerja pegawai tanpa adanya faktor pendukung lainnya.
2. Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan masyarakat sebagai variabel intervening. Artinya, kepuasan masyarakat memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kinerja pegawai. Semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, yang selanjutnya mendorong peningkatan kinerja pegawai.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Camat Megang Sakti Disarankan agar peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya difokuskan pada aspek prosedural dan fasilitas fisik, tetapi juga pada aspek pelayanan yang bersifat humanis, seperti sikap ramah, empati, kecepatan, dan keadilan pelayanan. Upaya peningkatan kepuasan masyarakat perlu menjadi prioritas karena terbukti mampu mendorong peningkatan kinerja pegawai.
2. Bagi Pegawai Kantor Camat Megang Sakti Pegawai diharapkan dapat menjadikan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan kinerja. Pegawai perlu meningkatkan kedisiplinan, ketelitian, serta responsivitas dalam memberikan pelayanan agar masyarakat merasa puas dan percaya terhadap kinerja aparatur.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar penelitian ini, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, budaya organisasi, atau kepemimpinan, agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W. (2018). *Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi-Pemodelan Teoretis, Pengukuran, dan Pengujian Statistis*. ANDI.
- Arifin, Z. (2025). *Pengadaan Sumber Daya Manusia Strategis dan Manajemen Talenta*. Detak Pustaka. <https://books.google.co.id/books?id=1MpsEQAAQBAJ>
- Aromatica, D., Madubun, H., Sitriwanti, M., Kusnadi, I. H., Mulyapradana, A., ningsih, Y., Harsono, I., Yuza, E., & Hendrayady, A. (2024). *The Magic Of Thinking Big in Public Administration*. MEGA PRESS NUSANTARA. [https://books.google.co.id/books?id=r\\_8WEQAAQBAJ](https://books.google.co.id/books?id=r_8WEQAAQBAJ)
- Bayasut. (2024). *Kenal Lebih Dekat dengan CSR (Corporate Social Responsibility)*. Bukunesia. <https://books.google.co.id/books?id=HMYcEQAAQBAJ>
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kecepatasekolahan : Melejitkan Produktivitas Kerja Kepala Sekolah Dan Faktor-Faktor Yang Memengaruhi*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=i-tnEQAAQBAJ>
- Gulo, A. (2024). *PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT MANDREHE KABUPATEN NIAS BARAT*. 7(1), 79–90.
- Hayat. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Kencana. <https://books.google.co.id/books?id=vs91DwAAQBAJ>
- Husyan, Juanda, A., Maulana, D., Muftaz, A., & Adab. (2024). *Transformasi Pelayanan Perizinan Satu Pintu di DPMPSTP*. Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=qMc6EQAAQBAJ>
- I Made Agus Mahendra Iswara, S. H. M. H., & Adab, P. (2023). *Serba Serbi Pungutan Liar (Pungli) dalam Tinjauan Yuridis*. Penerbit Adab. <https://books.google.co.id/books?id=Q0fTEAAAQBAJ>
- Muhamad Syahrul, W. H. N. (2022). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN DESA SIDORAME TIMUR MEDAN PERJUANGAN*. 7(1), 47–51.
- Natalia C. P. Paparang, William A. Areros, V. T. (2021). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado*. 2(2), 119–123.
- Novel, Setiawan, Samsuddin, Siswadhi, Afrianti, Budiman, Kusumawati, Tirwan, & Tahir. (2023). *BUKU AJAR MANAJEMEN SDM*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- <https://books.google.co.id/books?id=spfMEAAAQBAJ>  
Prasetyo, P. (2024). *Menanamkan Nilai Religiusitas Melalui Good Government Governance dan Implementasi SAP Dalam Komitmen Organisasi*. PT Salim Media Indonesia.  
<https://books.google.co.id/books?id=UTQmEQAAQBAJ>  
RASILIA W. RAWIS, JOORIE RURU, H. K. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KANONANG LIMA KECAMATAN KAWANGKOAN BARAT KABUPATEN MINAHASA RASILIA*. VIII(114), 45–56.  
Rindi Ayu Permana, Slamet Bambang Riono, N. A. (2024). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja , Pemberdayaan dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Songgom Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening*. 1(2), 469–477.  
Riyanti Utami, Nia Sumiati, Muhammad Syukrullah Abdullah. (2023). *Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat*. 10(2), 445–452.  
Rohayatin, T. (2024). *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=LD47EQAAQBAJ>  
Suwastini, N. L., Igrisa, I., & Tantu, R. (2023). *Pelayanan Publik pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo*. 2(7), 2901–2911.  
Telaumbanua, J. C., Mendrofa, S. A., Baene, E., & Universitas, F. H. (2024). *ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT GOMO KABUPATEN NIAS SELATAN*. 11(1), 948–959.  
Yohanis, D. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit NEM.  
<https://books.google.co.id/books?id=YGMiEQAAQBAJ>