



Pengaruh Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya

Ismi Erli Syephiana^{1*}, Anggraeny Puspaningtyas², Yusuf Hariyoko³, Joko Widodo⁴
^{1,2,3,4} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Alamat : Jl Semolowaru No. 45, Surabaya.

Korespondensi penulis : ismierli2002@gmail.com

Abstract. *Employee performance in government agencies often gets a red report card from the public. These problems usually arise as a result of employee performance that is considered unsatisfactory to service users such as not being able to explain service procedures, unprofessional time management and lack of providing solutions to problems encountered. The assessment of employee performance as described by Andrew states; Quantity, Quality, Job knowledge and employee skills in carrying out work are one of the assessments of good performance on employees. The level of public satisfaction is influenced by the performance of employees and in this era of bureaucratic reform is very well considered by the government. The government through the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform issued Permenpan No.14 of 2017 which explains the guidelines for community satisfaction surveys in public service delivery units. The purpose of this study was to analyze the effect of village employee performance on community satisfaction in Nginden Jangkungan Village, Surabaya. The method used in this research uses quantitative methods. The population used is the people of Nginden Jangkungan Village using a sample based on the slovin formula which obtained the results of 105 respondents. The technique used in analyzing this research is simple linear regression. In processing the respondent's data, the author uses the SPSS version 26 system and produces an answer which states that the performance variable partially and significantly affects community satisfaction in Nginden Jangkungan Village, Surabaya. Then based on the simultaneous test, the performance variable of Nginden Jangkungan Village employees also has a positive and significant effect on community satisfaction. The conclusion of this study is that there is a significant and positive effect of urban village employee performance on community satisfaction. However, it is necessary to pay attention to the officer's ability to manage time management and responsibility because it is slightly lagging behind other statement items.*

Keywords: *Performance, Community Satisfaction, Public Service*

Abstrak. Kinerja pegawai dalam instansi pemerintah seringkali mendapatkan rapor merah dari masyarakat. Adapun permasalahan ini biasanya timbul akibat dari kinerja pegawai yang dinilai kurang memuaskan pengguna layanan seperti kurang mampu menjelaskan prosedur pelayanan, manajemen waktu yang kurang profesional dan kurang dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Adapun penilaian kinerja pegawai seperti yang telah dijabarkan oleh Andrew menyebutkan; Kuantitas, Kualitas, *Job knowledge* dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan menjadi salah satu penilaian kinerja yang baik pada pegawai. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kinerja dari pegawai dan dalam era reformasi birokrasi ini sangat diperhatikan betul oleh pemerintah. Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Permenpan No.14 Tahun 2017 yang menjelaskan tentang pedoman survey kepuasan masyarakat di unit penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah masyarakat Kelurahan Nginden Jangkungan dengan menggunakan sampel berdasarkan rumus slovin yang diperoleh hasil 105 responden. Teknik yang digunakan dalam analisis penelitian ini yaitu regresi linier sederhana. Dalam melakukan pengolahan data responden penulis menggunakan sistem SPSS versi 26 dan menghasilkan jawaban yang dimana menyebutkan bahwa variabel kinerja secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya. Uji stimultan menyebutkan variabel kinerja pegawai Kelurahan Nginden Jangkungan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil kesimpulan penelitian ini adalah bahwa ditemukan adanya pengaruh yang signifikan dan positif dari kinerja pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat. Namun perlu diperhatikan kemampuan petugas dalam melakukan manajemen pengaturan waktu dan tanggung jawab karena sedikit mengalami ketertinggalan daripada item pernyataan yang lain.

Kata Kunci : Kinerja, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

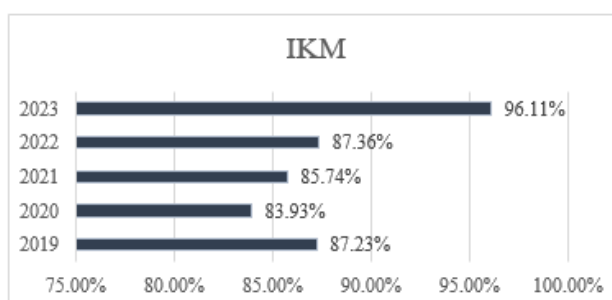
1. LATAR BELAKANG

Pemenuhan kinerja pelayanan prima kepada masyarakat nyata sudah menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam mengevaluasi suatu program. Hal ini telah memunculkan paradigma baru dalam pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada pelaksana namun juga berorientasi pada masyarakat. Pengertian pelayanan prima menurut Freedy yang dikutip pada laman Direktorat Jendral Kekayaan Negara menyebutkan pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pengertian lain yang menjelaskan pelayanan prima yakni bentuk pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Maka sederhananya pelayanan prima merupakan bentuk kepuasan yang diterima pengguna layanan yang memenuhi ekspektasi dari pengguna layanan. Kondisi seperti ini menuntut organisasi pemerintah untuk mampu memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah. Terkait dengan hal tersebut pelayanan yang diberikan haruslah dikelola secara profesional menurut standar yang baku (Ariyani, 2010) maka nantinya akan memunculkan kepuasan pada masyarakat. Maka perlu dilakukan pengoptimalan dalam memberdayakan sumber daya yang ada di pemerintahan agar sumber daya manusia dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi, maka sebuah organisasi diharuskan mendayagunakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien dengan cenderung ke arah peningkatan produktivitas dan kinerja karyawan (Sanjaya, 2017)

Sejalan dengan berkembangnya jaman, respon dan perhatian masyarakat semakin meningkat terkait dengan pengaturan pemerintah dalam mengelola negara. Disamping itu juga, semakin tinggi pula harapan masyarakat kepada pemerintah akan terselenggaranya pelayanan pemerintah khususnya pada pelayanan publik. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang membahas tentang hak dan kewajiban dari masyarakat yang harus dipenuhi oleh penyedia layanan dimana mengajak seluruh elemen lapisan masyarakat dengan prinsip yang tidak mendiskriminatif terkait jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah serta memperhatikan keberagaman sekitar. Keterlibatan masyarakat kedalam pemerintah maka akan menghasilkan timbal balik berupa penilaian masyarakat kepada pemerintah yang berupa perasaan puas akan pelayanan yang diterima. Kepuasan masyarakat inilah merupakan bentuk perwujudan dari sejauh mana harapan yang dimiliki pengguna layanan jasa yang dapat dipenuhi secara optimal oleh penyelenggara. Kepuasan ini yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi pemerintah untuk terus berbenah dan meningkatkan pelayanan dikemudian hari.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai media mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan pemerintah khususnya dalam pelayanan

publik yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dasar hukum yang mengatur SKM yaitu PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 terkait dengan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 pedoman pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik. Hal ini selaras dengan paradigma dari *good governance*, yang diharapkan masyarakat dapat tampil aktif dalam keberlangsungan negara. Masyarakat dapat melibatkan dirinya dalam pengelolaan negara yang sesuai dengan prinsip partisipasi dan memiliki hak penuh untuk mengetahui apa yang dilakukan pemerintah sesuai dengan prinsip transparansi. Prinsip lainnya dari good government seperti aturan hukum, transparansi, responsif, orientasi konsensus, keadilan, efektifitas dan efisien, akuntabilitas dan visi yang strategi. Masyarakat juga semakin sadar akan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh negara terhadapnya. Salah satu hak masyarakat yang harus dipenuhi adalah menerima pelayanan kependudukan yang baik tanpa adanya diskriminasi tertentu.



Gambar 1 IKM Kota Surabaya 2024

Sumber: <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>

Pemerintah Kota Surabaya seringkali melakukan update layanan aplikasi yang dilakukan secara berkala yang semakin memberikan kemudahan dan efisiensi pada proses layanan kependudukan yang secara tidak langsung pemerintah Kota Surabaya memberikan ruang kepada masyarakat untuk ikut serta dalam partisipasi pemerintahan. Data survey kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya terhadap masyarakat dalam melakukan pengadministrasian memperoleh presentase nilai yang signifikan naik meskipun pada tahun 2020 mengalami sedikit penurunan tertinggi pada tahun 2023 dengan presentase tingkat kepuasan masyarakat sebanyak 96.11%. melalui survey yang dilakukan oleh pemerintah kota Surabaya, maka setidaknya lebih dari penduduk kota Surabaya telah merasa puas akan pelayanan yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya.

Kelurahan Nginden Jangkungan merupakan salah satu kelurahan yang ada di Surabaya yang beralamatkan di Jalan Nginden Permata No 1 Surabaya kecamatan Sukolilo. Sama dengan kelurahan lain di Surabaya, Kelurahan Nginden Jangkungan memberikan kebutuhan pelayanan

publik terkait dengan pengadministrasian kependudukan masyarakat setempat. Namun dalam pelaksanaannya, apakah kinerja pegawai telah memberikan perasaan puas atau tidak kepada pemohon tentu saja pegawai tidak dapat memenuhi semua kepuasan tersebut. Idealnya dalam melayani masyarakat petugas diharapkan mampu secara tanggap dalam memenuhi kebutuhan dan permintaan masyarakat dengan cepat dan efektif sehingga tidak mengalami kendala dan mengurangi rasa kepuasan terhadap masyarakat (Komaria & Puspaningtyas, 2024). Sama halnya dengan kelurahan yang lain menghadapi tantangan dalam meningkatkan kinerja pegawai, Kelurahan Nginden Jangkungan tidak lepas dari permasalahan tersebut. Hal tersebut dapat diamati dari kedisiplinan pegawai selama jam kerja, meninggalkan tugas atas keperluan pribadi dan penundaan pengajuan pelayanan yang menyebabkan proses permohonan lama. Semua faktor ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat apa bila kinerja pegawai tidak dioptimalkan maka akan menampilkan citra pemerintah yang buruk. Oleh karena itu, berdasarkan situasi yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kinerja Pegawai Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Nginden Jangkungan, Kota Surabaya”**.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat sebagai pemenuhan akan kebutuhannya. Setiap manusia tentunya membutuhkan adanya pelayanan karena sebagai warga negara melakukan pelayanan publik berperan sebagai pemenuhan kebutuhan dasar akan hak-hak yang tidak dapat dipenuhi dengan instansi swasta maupun perseorangan. Pengertian Pelayanan publik oleh Rendy menjelaskan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan pendudukan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mongondow, 2018).

Dalam kondisi melakukan penilaian kinerja kepada pegawai, baik dan buruknya pegawai dapat dilihat melalui suatu penilaian yang diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Menurut Andrew E. Sikula yang dikutip oleh setyaningrum dkk menjelaskan bahwa penilaian pegawai adalah evaluasi yang sistematis atas pekerjaan yang di hasilkan dengan menilai beberapa hal yang menjadi objek penelitian.

Dari beberapa indikator yang dikemukakan dalam evaluasi kinerja sebagai berikut :

1. Kuantitas: Jumlah kerja dalam satu periode waktu
2. Kualitas: Kualitas kerja yang di capai oleh pegawai
3. *Job knowledge*: Pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Penggunaan waktu dalam kerja : Tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja efektif atau jam kerja hilang yang dilakukan pegawai. (Setyaningrum, n.d., 2016)

Kepuasan Masyarakat

Definisi kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan hasil terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen (Harga et al., n.d.) Baik buruknya kepuasan yang didapatkan masyarakat bergantung kepada mutu dari sebuah pelayanan yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan yang maksimal, efektif serta efisien, pengukuran terhadap kepuasan masyarakat adalah hal penting yang wajib dilakukan. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu output yang ingin dicapai oleh penyelenggara pelayanan. Kepuasan masyarakat juga sebagai timbal balik yang diperlukan oleh penyelenggara pemerintah untuk bisa meningkatkan mutu pelayanan ke arah yang lebih baik. Indeks kepuasan masyarakat atau yang biasa disebut dengan IKM merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mendapatkan penilaian secara objektif dari masyarakat pengguna layanan pemerintahan. PERMEPAN No. 14 tahun 2017 menjabarkan 14 indikator yang memuat kepuasan masyarakat yang dikutip (Harga et al., n.d.) diantaranya: Prosedur pelayanan., Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Waktu melaksanakan layanan, Kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan. Keamanan lingkungan pelayanan sudah terjamin terhadap risiko yang membahayakan penerima layanan.

Berdasarkan kajian teoritis diatas maka didapatkan Hipotesis dari permasalahan yang akan diteliti, yang mana keberadaannya harus dilakukan uji coba kebenarannya. maka hipotesis yang diajukan peneliti adalah H_0 = tidak ada pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat H_1 = ada pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis pendekatan deskriptif dengan yang di definisikan sebagai metode penelitian menggunakan kumpulan data melalui kuantitatif atau pengukuran yang dijabarkan yang didapatkan dari memperoleh hasil dari nilai kuesioner dari responden. lokasi penelitian ini dilaksanakan di wilayah Kelurahan Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini mengaju pada data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh langsung dari responden yang dapat menjadi sampel penelitian. Data yang dikumpulkan berasal dari pengisian kuesioner atau angket yang telah disusun sebelumnya. Teknik koesioner merupakan bentuk pendekatan atau teknik pengumpulan yang tidak melibatkan interaksi secara langsung antara peneliti dan responden maka akan menghasilkan data yang tidak bias. Dalam metode ini peneliti menyebarkan koesioner kepada responden untuk mengumpulkan informasi. Data sekunder merupakan data tambahan yang diperoleh secara tidak langsung dengan melalui media perantara. Dalam pengertian yang lain, data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh penulis yang tidak penulis olah sendiri dari objek penelitian (Akuntabilitas et al., 2019).

Populasi

Menurut sugiyono yang dikutip oleh (Cahyadi, 2022), menjelaskan populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek dan subjek yang memiliki kualitas dan ciri karakteristik tertentu. Populasi merupakan sekelompok individu yang memiliki persamaan dalam beberapa sifat, meskipun presentase kesamaan tersebut relatif kecil. Maka secara sederhana populasi merupakan keseluruhan individu yang akan menjadi fokus dalam penelitian yang artinya populasi dari penelitian ini adalah masyarakat wilayah kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya yang sejumlah 15.000 jiwa.

Sampel

Pengumpulan sampel ukuran yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus slovin sendiri dipilih karena jumlah populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Maimunah et al., 2020). Untuk mengerucutkan populasi yang ada di Kelurahan Nginden Jangkungan kota Surabaya sebanyak 15.000 jiwa, maka dengan diberlakukan 3 syarat berdasarkan prinsip *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yang Menurut Sugiyono dikutip dari (Ani et al., 2021) *purposive sampling* adalah bentuk teknik penentuan sampel yang mempertimbangkan ciri tertentu; Responden berusia lebih dari 17 tahun, Berdomisili di

wilayah Kelurahan Nginden Jangkungan, Pernah minimal sekali melakukan pengurusan administrasi di Kelurahan Nginden Jangkungan dalam waktu satu tahun. maka penulis memperoleh rata-rata jumlah 143 orang yang melakukan pengadministrasian dalam periode Desember 2023 hingga Desember 2024.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot (e)^2}$$

(Maimunah et al., 2020)

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah masyarakat mengurus administrasi dalam 1 tahun

e = margin error = 0,05

Setelah diberlakukan rumus diatas maka ditemukan sebanyak 105 responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini dengan metode kuesioner.

Teknik Pengumpulan Data

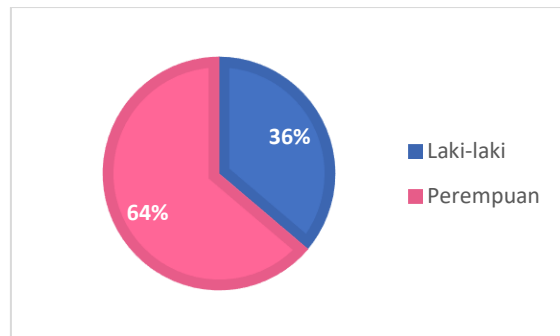
Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada 105 responden untuk mendapatkan jawaban. Menggunakan metode penyebaran kuesioner merupakan langkah mudah untuk responden memberikan respon yang praktis, tagas dan efisien dalam menjawab pertanyaan. Teknik ini digunakan sebagai pengumpulan data primer yag dibutuhkan oleh peneliti.

Teknik Analisis Data

Kegiatan dalam analisis data menjadikan data untuk berkelompok berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan sebagai bentuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk dapat menguji hipotesis yang telah diajukan. Pada penilitian ini peneliti menggunakan program SPSS versi 26 untuk mengelola data.

Klasifikasi Responden Penelitian

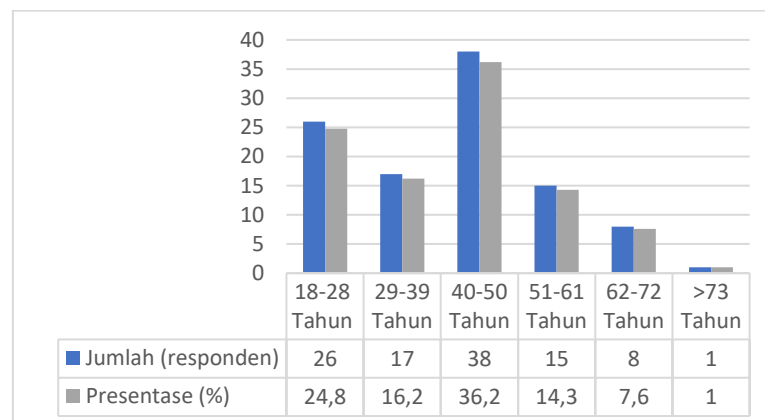
Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data jenis kelamin yang karakteristik responden kategorikan laki-laki dan perempuan. Adapun tujuan klasifikasi berdasarkan jenis kelamin untuk mengetahui pandangan secara umum sehingga tidak menyebabkan bias. Adapun hasil yang diperoleh oleh penulis berdasarkan pembagian kuesioner sebagaimana data tabel berikut:



Gambar 2 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Dari data responden yang terkumpul dapat diketahui sebanyak 38 laki-laki dengan presentase 36.2% yang mengisi kuesioner kemudian sebanyak 67 perempuan dengan presentase 63,8% yang mengisi kuesioner dengan total responden yang diketahui sebanyak 105 responden dan total 100%. Karakteristik responden selanjutnya dikelompokkan berdasarkan usia. Penulis mengelompokkan usia berdasarkan jarak interval yang diketahui dibagi menjadi usia 18-28 tahun, 29-39 tahun, 40-50 tahun, 51-61 tahun, 62-72 tahun dan lebih dari 73 tahun yang dijabarkan sebagaimana tabel dibawah ini.

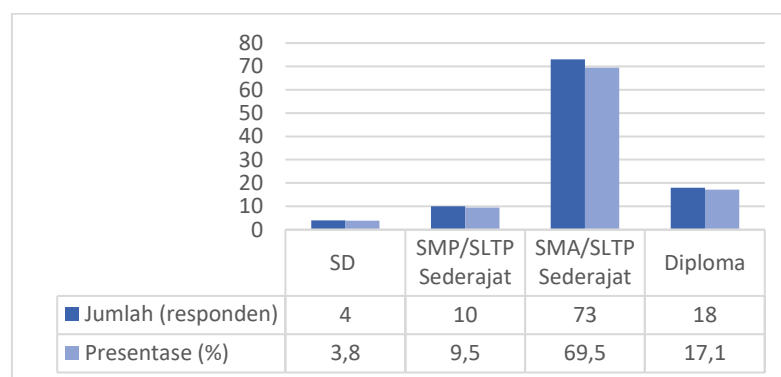


Gambar 3 Klasifikasi Usia Responden

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Berdasarkan data tabel diatas diketahui sebanyak 38 responden dengan kelompok usia 40-50 paling tinggi dalam melakukan pengisian kuesioner. kemudian disusul kelompok usia 18-28 tahun dengan presentase sebesar 26 responden. Kemudian dilanjutkan dengan usia 29-39 tahun sebanyak 17 responden. Kelompok usia 51-61 tahun sebanyak 15 responden dan kelompok usia 62-72 tahun sebanyak 8 responden dan usia lebih dari 73 tahun sebanyak 1 responden. Dengan bermacamnya responden yang mengisi diharapkan dapat melihat penilaian ini secara objektif dan tidak bias.

Karakteristik responden selanjutnya berdasarkan tingkat pendidikan. Sebagaimana yang diketahui bahwa pendidikan dapat mempengaruhi cara pandang seseorang terhadap suatu persoalan. Hasil jawaban responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagaimana berikut:

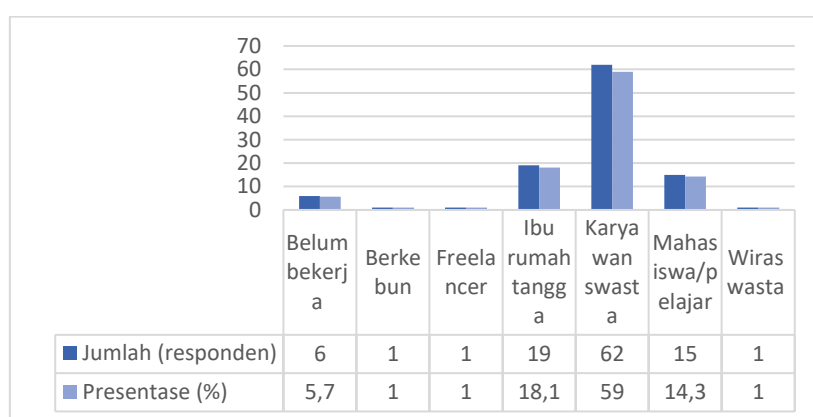


Gambar 4. 1 Data Tingkat Pendidikan Responden

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Dari hasil kuesioner yang telah diisi tamatan SMA sederajat dengan jumlah 73 responden dengan presentase sebesar 69.5 persen maka dapat dikatakan dalam pemenuhan pengisian kuesioner ini sebagian besar latar belakang pendidikan menengah kemudian disusul dengan diploma atau sarjana dengan jumlah 18 responden, kemudian jenjang SMP sederajat dengan 10 responden dan yang terakhir jenjang SD sederajat dengan 4 responden.

Pengelompokkan responden selanjutnya berdasarkan kategori pekerjaan yang dapat dilihat dalam penjabaran chart dibawah ini:



Gambar 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Berdasarkan data yang diterima dari pengisian kuesioner menyebutkan karyawan swasta merupakan pekerja yang paling banyak dengan jumlah 62 responden dengan presentase 59 persen kemudian disusul ibu rumah tangga dengan jumlah 19 responden presentase 18.1 persen.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Merupakan bagian uji yang menguji pernyataan apakah suatu pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak dengan cara membandingkan hasil antara r-tabel dengan r-hitung. Nilai r-tabel diketahui sebanyak 0,191 dengan cara melihat nilai pada r tabel dengan banyaknya responden dan nilai r-hitung dengan pengujian SPSS. Sebagaimana yang telah dilakukan pengujian melaui SPSS penulis mendapatkan data sebagaimana berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R- Tabel	Corrected Item Total Corelation – R-Hitung	Keterangan
Kinerja Pegawai	X1	0.191	0,551	Valid
	X2	0.191	0.472	Valid
	X3	0.191	0.617	Valid
	X4	0.191	0.647	Valid
	X5	0.191	0.664	Valid
	X6	0.191	0.692	Valid
	X7	0.191	0.661	Valid
	X8	0.191	0.558	Valid
	X9	0.191	0.668	Valid
	X10	0.191	0.709	Valid
Kepuasan masyarakat	Y1	0.191	0.618	Valid
	Y2	0.191	0.636	Valid
	Y3	0.191	0.599	Valid
	Y4	0.191	0.635	Valid
	Y5	0.191	0.568	Valid
	Y6	0.191	0.604	Valid
	Y7	0.191	0.589	Valid
	Y8	0.191	0.590	Valid
	Y9	0.191	0.601	Valid
	Y10	0.191	0.648	Valid
	Y11	0.191	0.611	Valid
	Y12	0.191	0.536	Valid
	Y13	0.191	0.564	Valid
	Y14	0.191	0.557	Valid

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Berdasarkan data yang telah diolah melalui SPSS 26 menyatakan bahwa pengujian variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan valid karena berpacu pada nilai R-hitung > R-

tabel. Diketahui nilai dari R-Tabel sebesar 0,191 maka dapat dituliskan : $R_{\text{hitung}} > 0,191 = \text{valid}$.

Uji Realibilitas

Dalam uji realibilitas merupakan bagian pengujian yang digunakan untuk menyatakan kestabilan pada kuesioner. Pada bagian ini penulis menggunakan uji realibilitas alpha cronbach dengan nilai >0.6 yang dianggap valid dan kurang dari <0.6 dianggap tidak valid Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau nyata jika respon dan jawaban responden dapat menunjukkan konsistensi dan stabil dengan menggunakan pengujian Alpha Cronbach's yang memiliki nilai koefisien 0,060 (Solehah & Ratnasari, 2019). Berikut tabel uji realibilitas

Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Nilai cronbach alpha	Nilai minimum	Keterangan
Kinerja pegawai (X)	0.831	0.60	Reliable
Kepuasan masyarakat (Y)	0.859	0.60	Reliable

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada SPSS 26 diatas menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha pada variabel X dan Variable Y menunjukkan nilai yang diatas 0,60 yaitu pada nilai 0.831 dan 0.859 hasil ini menyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

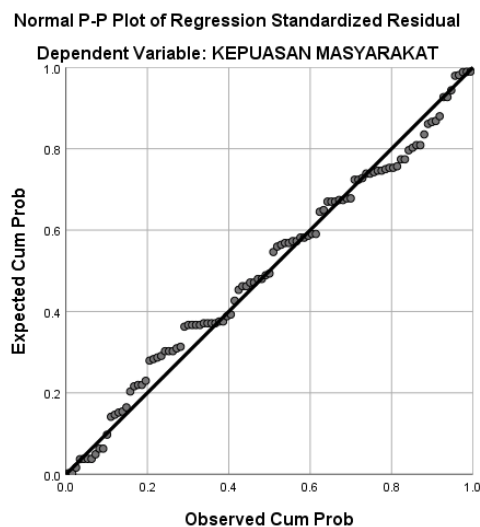
Uji normalitas untuk mengetahui nilai distribusial dapat tersebar secara normal atau tidak yang menjadi salah satu syarat analisis. penulis menggunakan uji statistik *Kolmogrov-Smirnov (K-S)*, penggambaran dengan histrogram dan *normal probability plot regresion standarized residual*. Model regresi yang baik adalah yang berdistribusikan dengan normal dengan tingkat signifikan lebih dari 5% atau 0,05.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.06269389
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.066
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.117 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Gambar 4 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

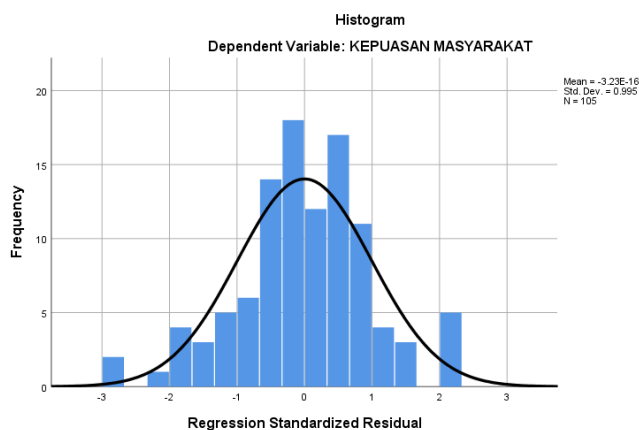
Hasil yang tertera dalam gambar 4 dari pengujian SPSS menjelaskan bahwa dalam uji normalitas dengan tingkat signifikan 0.117 lebih besar dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat persebaran baik dan normal. Untuk melihat persebaran secara normativ juga divisulkan dengan melihat persebaran p-plot dibawah sebagaimana berikut:



Gambar 5 Hasil Uji Normalitas P-Plot

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Hasil uji normalitas ditampilkan dalam bentuk visual P-Plot yang menunjukkan residual mengikuti atau mendekat dengan garis diagonal maka hasilnya adalah residual terdistribusikan dengan normal dan sesuai memenuhi asumsi normalitas. Hasil uji visual lain dalam bentuk histogram dapat dilihat sebagaimana berikut



Gambar 6 Hasil Uji Normalitas "Diagram"

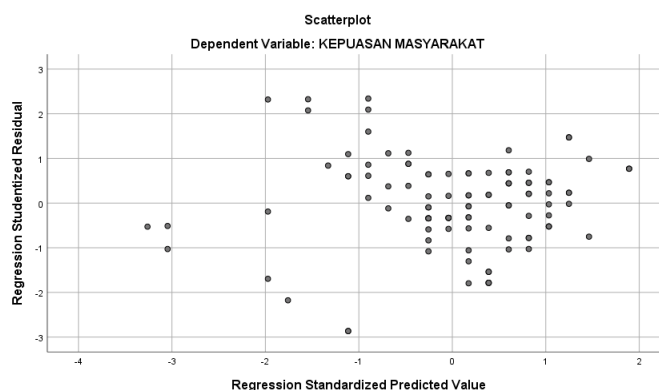
Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Histogram yang membentuk lonceng menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan terdistribusikan dengan benar sesuai yang dijelaskan dalam dan normalitas residual dalam penelitian ini terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat nilai yang signifikan hasil regresi (p-value) atau dengan melihat persebaran plot secara visual dengan model *scatterplot*. Untuk menganalisisnya dilakukan sebagaimana cara dibawah ini

1. Terbentuknya pola tertentu yang membentuk suatu bentuk tertentu (gelombang, terompet) maka dapat terindikasi terjadinya heteroskedastisitas
2. Terbentuknya pola yang abstrak serta ditemukan titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 (*Nol*) pada sumbu Y maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas Sebagaimana gambar dibawah ini



Gambar 7 Hasil Uji Normalitas "Sactterplot"

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Hasil pengujian berdasarkan gambar 7 menunjukkan bahwa letak titik berada pada penyebaran yang hampir di seluruh bagian yang acak diatas maupun dibawah garis horizontal

dan tidak membentuk adanya bentuk tertentu. Maka dapat penulis simpulkan bahwa dalam persebaran uji *scatterplot* tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Analisis Data

Regresi Linier Sederhana

Digunakan untuk menguji variabel terikat (Y) dengan variabel bebas (X) yang dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikan dengan nilai probabilitas 0.05. untuk mencari nilai signifikan maka dilakukan pengujian yang ditemukan hasil nilai signifikan hasil yang diketahui sebagaimana berikut:

Tabel 3 Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2053.620	1	2053.620	123.224	.000 ^a
	Residual	1716.570	103	16.666		
	Total	3770.190	104			
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat						
b. Predictors: (Constant), kinerja pegawai						

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Nilai tingkat signifikan yang dalam tabel 3 menunjukkan nilai sebesar 0,000 lebih besar dari 0.05 maka kesimpulannya adalah diketahui adanya pengaruh variabel bebas kepada variabel terikat. Kemudian untuk mencari nilai persamaan regresi linier sederhana dapat diketahui melalui tabel dibawah ini:

Tabel 4 Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.226	3.562		5.397	.000
	kinerja pegawai	.954	.086	.738	11.101	.000
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat						

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Berdasarkan data yang diterima maka regresi linier sederhana dalam pengaruh kinerja pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Nginden Jangkungan dituliskan persamaan regresi linier sederhana sebagai mana berikut :

$$Y = a + BX + e$$

$$Y = 19.226 + 0.954X + e$$

Nilai a merupakan konstanta dalam persamaan linier ini artinya jika nilai X adalah 0 (Nol) maka nilai Y sebesar 19,226 kondisi ini menjelaskan bahwa jika tidak ada kinerja pegawai maka nilai awal kepuasan masyarakat sebesar 19,226. Kemudian untuk nilai variabel X dengan nilai 0,954 maka hal ini berarti menjelaskan bahwa dalam peningkatan X sebanyak

0,954 persatuan dalam variabel. Hubungan ini dalam ilmu kuantitatif disebut sebagai hubungan yang bersifat linier positif dimana kondisi perubahan pada variabel Y dipengaruhi oleh variabel X.

Analisis Determinasi (R Square)

Merupakan bagian analisis yang menjelaskan seberapa besar pengaruh dari variabel kinerja kepada variabel kepuasan masyarakat secara simultan. Hasil pengolahan SPSS sebagaimana berikut:

Tabel 5 Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.738 ^a	.545	.540	4.082
a. Predictors: (Constant), kinerja pegawai				
b. Dependent Variable: kepuasan masyarakat				

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Berdasarkan nilai yang diketahui diatas nilai pengaruh kinerja pegawai kepada kepuasan masyarakat yang dilambangkan dengan R Square sebesar 0.545 atau 54.5% yang artinya kinerja pegawai berpengaruh sangat besar dibandingkan 45.5% yang menjadi faktor lain diluar variabel yang diteliti.

Uji Hipotesis

Uji Stimultan (Uji F)

Dalam uji stimultan merupakan bagian pengujian untuk mengetahui apakah X memiliki pengaruh kepada Y dengan propalitas atau f hitung :

Tabel 6 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2053.620	1	2053.620	123.224	.000 ^b
	Residual	1716.570	103	16.666		
	Total	3770.190	104			
a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat						
b. Predictors: (Constant), kinerja pegawai						

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 26, 2025

Hasil perbandingan diketahui menjadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $f_{hitung} 123.224 > f_{tabel} 3.93$ dan nilai signifikan yang diketahui sebesar $0.000 < 0.005$ maka kesimpulan hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai kelurahan berpengaruh secara stimultan terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Nilai Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-Unsur Pelayanan

Dalam melakukan penilaian IKM dilakukan dengan berdasarkan 14 unsur yang tercantum dalam PERMENPAN No. 14 Tahun 2017. Berikut hasil unsur indeks kepuasan masyarakat di kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya. Nilai NRR tertimbang $4,20 \times 0,071 = 0,30$

Tabel 7. Hasil Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Tertimbang
U1	438	4,20	0,30
U2	433	4,10	0,29
U3	436	4,20	0,30
U4	405	3,90	0,28
U5	426	4,10	0,29
U6	433	4,10	0,29
U7	431	4,10	0,29
U8	449	4,30	0,30
U9	441	4,20	0,30
U10	440	4,19	0,29
U11	452	4,30	0,30
U12	441	4,20	0,30
U13	456	4,34	0,30
U14	464	4,41	0,31
Total	6145	58,52	2,65

Sumber : Data Olah Penulis Ms Excel 10, 2025

Nilai Konversi IKM $2,65 \times 25 = 66,25$ (Kurang Baik)

Berdasarkan nilai konversi yang dilakukan berdasarkan rumus Permenpan No.14 Tahun 2017 ditemukan bahwa hasil nilai konversi IKM di kelurahan Nginden Jangkungan berada dalam kategori tingkat 3 dengan status kurang baik dengan nilai 66,25 sebagaimana pengelompokan yang diberikan dalam Permenpan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT

Menurut Mangkunegara menjelaskan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Ginting et al., 2019). Pengertian Pelayanan Publik, Menurut Batinggi yang dikutip oleh Silvia dkk, menyatakan bahwa Pelayanan Publik adalah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum (Rahmawati et al., 2019). Survey Kepuasan

Masyarakat (SKM) sebagai media mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan pemerintah khususnya dalam pelayanan publik yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dasar hukum yang mengatur SKM yaitu PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 terkait dengan pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 pedoman pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik (Surabaya SKM, 2023).

Data yang telah diolah melalui pengujian SPSS terhadap kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat menunjukkan adanya pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil uji menunjukkan lebih dari 54% kinerja pegawai kelurahan berpengaruh dalam kepuasan masyarakat dan sisanya merupakan faktor luar dari penelitian ini berdasarkan uji R Square. maka jika kinerja pegawai meningkat akan berbanding lurus dengan kepuasan masyarakat namun sebaliknya jika kinerja pegawai kelurahan kinerjanya kurang optimal maka akan memberikan nilai buruk pada kepuasan masyarakat. Pengujian lain dilakukan dengan uji secara stimultan (uji F) memperlihatkan hasil perbandingan yang diketahui menjadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $f_{hitung} 121,86 > f_{tabel} 3.93$ dan nilai signifikan yang diketahui sebesar $0.000 < 0.005$ maka kesimpulan hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai kelurahan berpengaruh secara stimultan terhadap kepuasan masyarakat.

Indeks kepuasan masyarakat merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat di unit penyelenggara pelayanan publik. Dalam penghitungan yang dilakukan penulis merujuk pada rumus Permenpan No. 14 tahun 2017 kelurahan Nginden Jangkungan menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 66,25 dengan klasifikasi kategori tidak baik. Bagian yang perlu diperhatikan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada kinerja yang merujuk pada pada item pernyataan "*Ketidakhadiran pegawai dalam jam oprasional kantor*" mendapatkan nilai rata-rata yang paling kecil yaitu 3,91 dibandingkan dengan rata-rata item lainnya yang masih berada di rata-rata 4 dan bagian variabel kepuasan masyarakat pada item pernyataan "*Kemampuan disiplin petugas dalam memberikan pelayanan*" memiliki nilai rata-rata 3,86 yang juga merupakan nilai terendah. kedua item tersebut memiliki persamaan bahwa kinerja pegawai dalam item kedisiplinan harus mendapatkan perhatian yang lebih serius. Ketidakhadiran petugas pada saat jam oprasional kantor dan ketidakmampuan petugas untuk disiplin menjadi penghambat masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi sehingga permohonan akan lebih lama selesai.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Andrew E Sikula dalam jurnal karangan setyaningrum menjelaskan bahwa dalam menilai kinerja pegawai merupakan bentuk evaluasi yang sistematis atas rentetan pekerjaan yang dihasilkan melalui beberapa aspek yang menjadi penilaian. Adapun aspek tersebut meliputi kuantitas, kualitas, *job knowledge*, penggunaan waktu dalam bekerja. Masing-masing aspek tentu saja tidak bisa berdiri sendiri maupun dihilangkan salah satunya karena merupakan sebuah kesatuan yang saling mempengaruhi. Kualitas kinerja petugas kelurahan harus selalu menjadi bahan evaluasi dari waktu ke waktu agar instansi tersebut dapat berkembang dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Penelitian dari (Soesiantoro, 2014) dalam jurnal yang berjudul “*Analisis Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus: Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya*” dalam penelitian tersebut menjelaskan pada tahun 2014 menunjukkan hasil temuan pada permasalahan yang dihadapi pada bagian *attention* atau perhatian. Perhatian yang dimaksudkan adalah kepedulian pegawai terhadap masyarakat akan proses pelayanan administrasi. Tingkat kepedulian pada tahun tersebut dirasa kurang dari pada item lain dalam menguji teori pelayanan prima; *Ability, Attitude Action, Appearance, Accoutability*. Pada penelitian ini dengan menggunakan teori kinerja dari Andrew yang menyebutkan ada 4 indikator kinerja; *kuantitas, kualitas, job knowledge, penggunaan waktu kerja* dan berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 dengan menyebutkan 14 indikator kepuasan masyarakat temuan pada tahun ini bahwa penggunaan waktu pada kinerja pegawai memerlukan perhatian khusus. Dalam penggunaan waktu ini petugas seringkali mangkir dari kantor pada jam pelayanan yang menyebabkan permohonan tertunda.

Adapun penelitian yang mendukung bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat penelitian (Komaria & Puspaningtyas, 2024) dengan judul “*Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya*” dimana dalam jurnal tersebut menjelaskan bahwa kinerja petugas yang menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik maka akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang baik. Maka daripada itu kinerja petugas yang optimal sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat khususnya di kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kelurahan merupakan instansi pertama yang masyarakat tuju apabila akan melakukan pengajuan administrasi kependudukan. Namun dalam praktiknya seringkali dijumpai respon masyarakat yang kurang puas akan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan karena ketidasesuaian ekspektasi yang mereka rasa. Berdasarkan penelitian yang telah rampung dilakukan mengenai pengaruh kinerja pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat disimpulkan sebagai berikut

Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 105 orang dengan dibantu perangkat lunak SPSS 26 menyatakan bahwa uji regresi linier sederhana, uji F pengaruh kinerja pegawai kelurahan terhadap kepuasan masyarakat mendapatkan nilai perbandingan $t_{hitung} = 121,86 > f_{tabel} 3,93$ dan nilai signifikan yang diketahui sebesar $0,000 < 0,005$ yang artinya telah dilakukan uji secara stimultan menyatakan bahwa terindikasi adanya pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat.

Dilakukannya sebar kuesioner pada variabel kinerja dengan item *“Ketidakhadiran pegawai dalam jam oprasional kantor”* mendapatkan nilai rata-rata yang paling kecil yaitu 3,91 dan pada variabel kepuasan masyarakat dengan item pernyataan *“Kemampuan disiplin petugas dalam memberikan pelayanan”* memiliki nilai rata-rata 3,86 yang juga merupakan nilai terendah. Hal ini penulis tarik kesimpulan bahwa kemampuan petugas dalam melakukan manajemen pengaturan waktu dan tanggung jawab sedikit mengalami ketertinggalan dari item pernyataan lainnya dan perlunya himbauan untuk meningkatkan tingkat kedisiplinan petugas.

Meskipun terdapat item pernyataan yang kecil namun secara keseluruhan nilai yang diberikan masyarakat tergolong cukup baik terlebih pada item pernyataan kinerja *“Mampu menjalankan aplikasi yang disediakan oleh disdukcapil kota Surabaya terkait dengan administrasi”* dengan mendapatkan nilai rata-rata 4,29 yang artinya pegawai kelurahan cukup kompeten dalam menjalankan aplikasi yang disediakan dispendukcapil. Kemudian pada item kepuasan masyarakat *“Keamanan lingkungan pelayanan sudah terjamin terhadap risiko”* mendapatkan nilai rata-rata sebanyak 4,42 dengan kesimpulan bahwa lingkungan pelayanan terjamin aman dan memadai untuk setiap pengguna pelayanan.

Beberapa masukan dan saran yang penulis sampaikan yang dengan harapan bahwa dapat dipraktikan dan diterima oleh instansi dan pihak terkait. Untuk Kelurahan Nginden Jangkungan Surabaya, perlu dilakukan peningkatan pada kemampuan petugas dalam melakukan manajemen pengaturan waktu dan tanggung jawab perlu dilakukan evaluasi bulanan untuk memantau ada tidaknya perubahan pada manajemen waktu dan tanggung jawab pegawai kelurahan. Maka saran penulis perlu dilakukan sanksi oleh pimpinan kelurahan berupa surat

peringatan bagi pegawai yang dengan sengaja melakukan tindakan yang kurang disiplin dalam penggunaan jam operasional kantor.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai kelurahan maka dapat dibuat peningkatan kompetensi petugas dan memberikan update pengetahuan terhadap kebijakan pelayanan publik yang baru secara berkala agar pegawai mampu lebih bertindak profesional. Diberlakukan pemberian insentif kepada pegawai yang berprestasi berdasarkan evaluasi bulanan yang dilakukan sebelumnya dengan harapan dapat menciptakan motivasi untuk terus berdedikasi dan meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akuntabilitas, P., Lingkungan, D., Langkapura, K., Akuntasi, P., Mitra, U., Akuntasi, P., & Mitra, U. (2019). Oleh: 1).
- Ani, J., Lumanauw, B., & Tampenawas, J. L. A. (2021). Pengaruh citra merek, promosi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada e-commerce Tokopedia di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(2), 663–674.
- Ariyani, E. D. (2010). Penerapan pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Politeknik Manufaktur Negeri Bandung. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VII(1), 19–24.
- Cahyadi. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian baja ringan di PT Arthanindo Cemerlang (Skripsi, Universitas Buddhi Dharma). *Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1, 60–73.
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V., & Sihombing, S. (2019). Pengaruh disiplin dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di PT PLN (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara). *Jurnal Manajemen*, 5(1), 35–44.
- Harga, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Aswad, S., & Wangdra, R. (n.d.). Kepuasan konsumen pengguna air bersih. 6(2).
- Komaria, N., & Puspaningtyas, A. (2024). Evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. 2.
- Maimunah, S., Yusuf, A., Sunarya, H., & Pendahuluan, A. (2020). [Judul artikel tidak tersedia]. [Nama Jurnal], 7(1), 58–70.
- Mongondow, K. B. (2018). [Judul artikel tidak tersedia]. [Nama Jurnal]. ISSN: 2337–5736.
- Rahmawati, S. D., Sholikah, V., & Huda, M. N. (2019). Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia (JAPI)*, 1(2), 170–183. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.2.170-183>
- Sanjaya, S. (2017). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan organisasi. *Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi*, 4(1), 36–54.

- Setyaningrum, R. (2016). Employee performance, employee department of Cilacap regency 1
- Soesiantoro, E. E. M., & Arief, A. (2019). Analisis penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus pada Kantor Kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 1–14. <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/395/361>
- Solehah, S., & Ratnasari, S. L. (2019). Pengaruh gaya kepemimpinan, beban kerja, job insecurity terhadap turnover intention karyawan PT. Federal Internasional Finance Cab Batam. *Jurnal Dimensi*, 8(2), 210–239. <https://doi.org/10.33373/dms.v8i2.2153>
- Surabaya SKM, D. (2023). SKM 2023.