

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, RESPONSIVITAS DAN DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR BALAI DESA PURWOSARI KECAMATAN KALIWIRO KABUPATEN WONOSOBO

Ahmad Nurhidayat, Bahtiar Efendi

Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sains Al-Qur'an Wonosobo

E-mail : anrhidayat843@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat. Analisis ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai. variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Sampel dari penelitian ini adalah masyarakat yang pernah datang ke kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo. Sampel yang dilakukan dengan metode probability sampling dengan simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner disebar langsung kepada masyarakat yang pernah datang ke kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo sebanyak 85 kuesioner. Metode statistik menggunakan SPSS versi 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, disiplin kerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci : kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of public service quality, responsiveness and work discipline of employees on community satisfaction. This analysis uses independent variables, namely the quality of public services, responsiveness and work discipline of employees. the dependent variable is community satisfaction.

The sample of this research is the people who have come to the Village Hall Office of Purwosari, Kaliwiro District, Wonosobo Regency. Sampling was done using probability sampling method with simple random sampling. Data collection was carried out by means of a questionnaire that was distributed directly to the public who had come to the Purwosari Village Hall Office, Kaliwiro District, Wonosobo Regency, totaling 85 questionnaires. The statistical method uses SPSS version 24.

The results of this study indicate that the quality of public services has a positive and significant effect on community satisfaction, responsiveness has a positive and significant effect on community satisfaction, employee work discipline has a positive and significant effect on community satisfaction.

Keywords: quality of public services, responsiveness and work discipline to community satisfaction.

Keywords : quality of public services, responsiveness and work discipline to community satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas (Oliver, 1980 dalam Supranto, 2006). Pada kenyataan, terkadang kepuasan dapat dibentuk oleh pengalaman yang dirasakan pada masa lampau, juga ada pengaruh dari kerabat serta janji dan informasi dari berbagai media.

Pelayanan administrasi kelurahan di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian yang matang. Sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat dapat dibuktikan dengan adanya berbagai tuntutan pelayanan publik. Harus diakui bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaruan, baik dari respon pegawai dan fasilitas yang disediakan maupun format pelayanannya seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri.

Aktivitas pelayanan dalam suatu lembaga pemerintahan akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor kelurahan dituntut untuk respon cepat dan tanggap. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat, tepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Kantor Balai Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat desa. Kantor Balai Desa Purwosari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal, hal itu dapat diketahui dari hasil pra-survei pada tanggal 19–20 Juni 2019 prosedur pelayanan di Kantor Balai Desa Purwosari kurang terstruktur dengan tidak adanya papan informasi yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat.

Selain pelayanan pegawai Kantor Balai Desa Purwosari juga kurang tanggap dalam responsivitas terhadap masyarakat sehingga

banyak masyarakat yang merasa kecewa setelah mendatangi kantor kelurahan. Berdasarkan survey yang telah dilakukan kedisiplinan pegawai masih kurang karena masih ada pegawai yang datang terlambat. Sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Kantor Balai Desa Purwosari pukul 08.00 – 16.00 WIB tetapi pada pukul 14.00 WIB pegawai kantor Balai Desa Rowosari sudah pulang. Hal ini menandakan pegawai kantor balai desa purwosari tidak disiplin terjadi karena di Kantor Balai Desa purwosari tidak ada peraturan yang tertulis.

Rumusan Masalah

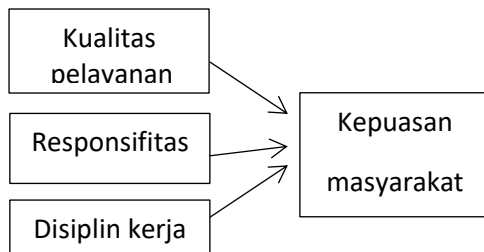
Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa purwosari kecamatan kaliwiro kabupaten wonosobo ?
2. Apakah responsivitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa purwosari kecamatan kaliwiro kabupaten wonosobo ?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa purwosari kecamatan kaliwiro kabupaten wonosobo ?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Kantor Balai Desa Purwosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Purwosari.
2. Mengetahui pengaruh responsivitas pegawai Kantor Balai Desa Purwosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Purwosari.
3. Mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai Kantor Balai Desa Purwosari terhadap kepuasan masyarakat Desa Purwosari.

Model Penelitian**Gambar 1. Model Penelitian****2. METODE**

Berdasarkan tujuan penelitian ini, jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berbentuk *explanatory research*. *Explanatory research* merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada, penelitian ini juga berfungsi untuk menguji hipotesis yang ada. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Purwosari Kecamatan Kaliwiro Kabupaten Wonosobo yang berumur 17 sampai 50 tahun dan pernah mendapatkan pelayanan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah metode *probability sampling*. Menurut sugiyono (2017) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Probability sampling terdiri dari *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *area (cluster) sampling*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *simple random sampling*. Kemudian menurut Sugiyono (2017) *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga jumlah sampel ditentukan berdasarkan pendapat Hair et. al (1995) bahwa besarnya sampel adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai dengan 10. Dalam penelitian ini, jumlah indikator penelitian sebanyak 17 sehingga dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 5 \\
 &= 17 \times 5 \\
 &= 85
 \end{aligned}$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	38	44,7	44,7	44,7
Perempuan	47	55,3	55,3	100
Total	85	100		

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden mayoritas adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 47 atau sebesar 55,3% dan laki-laki sebanyak 38 orang atau sebesar 44,7%. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki.

Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25 tahun	42	49,4	49,4	49,4
26-35 tahun	20	23,5	23,5	72,9
36-46 tahun	16	18,9	18,9	91,8
>46 tahun	7	8,2	8,2	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa usia responden yang berumur 17-25 tahun sebanyak 42 orang atau 49,4% yang berumur 26-35 tahun sebanyak 20 orang atau 23,5% yang berumur 36-46 tahun sebanyak 16 orang atau 18,9% dan yang berumur > 46 tahun sebanyak 7 Orang atau 8,2%. Dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh masyarakat yang berusia 17-25 tahun.

Analisis Deskripsi Variabel

Variabel	Std. Deviasi	Rata-rata Aktual	Kisaran Aktual	Kisaran Teoritis	Rata-Rata Teoritis
Kepuasan Masyarakat	3.13	20.33	11-25	5-25	15
Kualitas Pelayanan Publik	2.84	16.04	7-20	5-25	15
Responsivitas	2.42	16.49	8-20	4-20	12
Disiplin Kerja Pegawai	2.09	16.51	12-20	4-20	12

Sumber : Data primer diolah, 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui informasi tentang standard deviasi, rata-rata serta kisaran teoritis masing-masing responden.

Uji Validitas

Variabel	Kisaran Korelasi	Signifikan	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	0,490**-0,846**	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan	0,724**-0,896**	0,000	Valid
Responsivitas	0,660**-0,850**	0,000	Valid
Disiplin Kerja Pegawai	0,757**-0,783**	0,000	Valid

Sumber : Data primer diolah,2020

Variabel kepuasan masyarakat mempunyai kisaran korelasi antara 0,490 sampai 0,846 dan signifikan pada tingkat 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tentang kepuasan masyarakat dapat dinyatakan valid. Variabel kualitas pelayanan mempunyai kisaran korelasi antara 0,724 sampai 0,896 dan signifikan pada tingkat 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tentang kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid. Variabel responsivitas mempunyai kisaran korelasi antara 0,660 sampai 0,850 dan signifikan pada tingkat 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tentang responsifitas dapat dinyatakan valid. Variabel disiplin kerja pegawai mempunyai kisaran korelasi antara 0,757 sampai 0,783 dan signifikan pada tingkat 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan tentang disiplin kerja pegawai dapat dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach Alpha	Tanda	Batas	Keterangan
Kepuasan Masyarakat	0,821	>	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,865	>	0,6	Reliabel
Responsivitas	0,780	>	0,6	Reliabel
Disiplin Kerja Pegawai	0,712	>	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah,2020

Berdasarkan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha Based on*

Standardised Item, Semua variabel penelitian adalah reliabel/handal karena *Alpha* lebih besar dari 0,60 maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa alat penguukuran dalam penelitian ini memenuhi uji reliabilitas (reliabel dan dapat dipakai sebagai alat ukur).

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Menurut imam ghozali, 2011 cara mendeteksi terhadap adanya multikolinieritas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

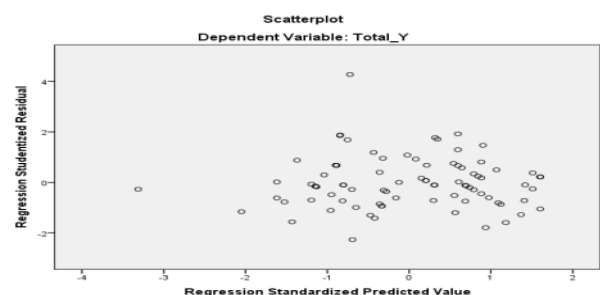
- Besar variable inflaction factor (VIF) pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu $VIF < 10$.
- Besanya Tolerance pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu $Tolerance > 0,1$.

Variabel	Collinearity Tolerance	Statistics VIF	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,332	3,015	Tidak ada multikolinieritas
Responsivitas	0,247	4,048	Tidak ada multikolinieritas
Disiplin Kerja Pegawai	0,521	1,920	Tidak ada multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah,2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nila tolerance lebih besar dari 0,10 sedangkan VIF lebih kecil dari 10. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat dilihat bahwa nila tolerance semua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF semua variabel bebas juga lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi gejala korelasi pada variabel bebas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer diolah,2020

Berdasarkan grafik scatterplot diatas dapat dianalisis X_1 , X_2 , X_3 tidak terjadi heteroskedastisitas karena memiliki penyebaran titik-titik dimana tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik tersebar diatas dan dibawah 0. Ada sumbu Y. dari pengamatan grafik diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58771023
Most Extreme Differences	Absolute	.085
	Positive	.085
	Negative	-.043
Test Statistic		.085
Asymp. Sig. (2-tailed)		.196 ^c

Sumber : Data primer diolah,2020

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan normalitas dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorof-Smirnov Test memiliki probabilitas tingkat signifikansi diatas tingkat $\alpha = 0,05$ Yaitu 0,196. Hal ini berarti dalam model regresi terdapat variabel residual atau variabel pengganggu yang terdistribusi secara normal.

Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.347	1.439		.936	.352
Kualitas Pelayanan Publik	.529	.108	.481	4.917	.000
Responsivitas	.386	.146	.299	2.638	.010
Disiplin Kerja Pegawai	.251	.117	.168	2.150	.035

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer diolah,2020

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program statistic SPSS for Windows Relase 24 diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,347 + 0,529X_1 + 0,386X_2 + 0,251X_3 + 1,617$$

a. $\beta_1 = 1,347$ artinya apabila Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Responsivitas (X_2), Disiplin Kerja Pegawai (X_3) sama dengan nol, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan naik sebesar 1,617 dengan asumsi variabel lain konstan.

b. $\beta_1 = 0,529$ artinya koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) positif sebesar 0,529 artinya jika Kualitas Pelayanan Publik (X_1) meningkat satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,529, dengan ketentuan variabel Responsivitas (X_2) dan Disiplin Kerja Pegawai (X_3) konstan.

c. $\beta_2 = 0,386$ koefisien regresi variabel Responsivitas (X_2) positif sebesar 0,386 artinya jika Responsivitas (X_2) meningkat satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,386, dengan ketentuan variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dan Disiplin Kerja Pegawai (X_3) konstan.

d. $\beta_3 = 0,251$ koefisien regresi variabel Disiplin Kerja Pegawai (X_3) positif sebesar 0,251 artinya jika Disiplin Kerja Pegawai (X_3) meningkat satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,251 dengan ketentuan variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1) dan Responsivitas (X_2) konstan.

Uji Parsial

Uji ini digunakan untuk menguji hipotesis 1, 2, 3 yaitu dugaan adanya pengaruh antara variabel independen Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Responsivitas (X_2), Disiplin Kerja Pegawai (X_3) secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat (Y). Berikut ini pengujian untuk masing masing variabel independen.

Langkah-langkah pengujian:

- 1) $H_0 : \beta_i = 0$ (variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat)

$H_0 : b_i \neq 0$ (variabel bebas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat)

- 2) Menentukan tingkat signifikansi
 - Level of significant = 5 persen = 0,05
 - ttabel ($df = n - k = 85 - 3 = 83$; 0,05) = 1,98896
- 3) Kriteria pengujian
 - H_0 diterima bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
 - H_a diterima bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$
- 4) Kesimpulan H_0 diterima H_a ditolak atau H_0 ditolak H_a diterima.

Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862 ^a	.743	.733	1.617

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik, Responsivitas,

Disiplin Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data primer diolah, 2020

Hasil dari regresi diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,733 artinya variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dijelaskan oleh variabel independen (X) yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X1), Responsivitas (X2), Disiplin Kerja Pegawai (X3) sebesar 73,3 % menjelaskan bahwa Kepuasan Masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel (X) yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X1), Responsivitas (X2), Disiplin Kerja Pegawai (X3) sedangkan sisanya sebesar 26,7 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan di dalam model.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dalam Uji t atau pengujian parsial, hasil uji menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat. Terlihat pada uji regresi linear berganda yaitu untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik

sebesar $0,000 < 0,05$ dengan thitung 4,917 > ttabel 1,98896 artinya berpengaruh positif dan signifikan. Saat masyarakat diberi kualitas pelayanan yang baik oleh para pegawai maka masyarakat akan merasa puas.

Pengaruh Responsivitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian, hipotesis kedua yang diajukan terbukti jika variabel Responsivitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Dalam Uji t atau pengujian parsial, hasil uji menyatakan bahwa variabel responsivitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Terlihat pada uji regresi linear berganda yaitu untuk variabel Responsivitas sebesar $0,010 < 0,05$ dengan thitung 2,638 > ttabel 1,98896 artinya berpengaruh positif dan signifikan. Responsivitas yang cepat dan tanggap dari pegawai membuat masyarakat merasa puas.

Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan penelitian, diperoleh hasil terbukti bahwa variabel Disiplin Kerja Pegawai berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat. Dalam Uji t atau pengujian parsial, hasil uji menyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Terlihat pada uji regresi linear berganda yaitu untuk variabel Disiplin Kerja Pegawai sebesar $0,035 < 0,05$ dengan thitung 2,150 > ttabel 1,98896 artinya berpengaruh positif dan signifikan. Kedisiplinan pegawai dan tepat waktu membuat masyarakat akan merasa puas.

4. PENUTUP

Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang pernah datang ke kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo. Terlihat pada uji regresi linear berganda yaitu untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar $0,000 < 0,05$ dengan thitung 4,917 > ttabel 1,98896 artinya berpengaruh positif dan signifikan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel responsivitas terhadap kepuasan masyarakat yang pernah datang ke

kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo. Terlihat pada uji regresi linear berganda yaitu untuk variabel Responsivitas sebesar $0,010 < 0,05$ dengan thitung $2,638 > t_{tabel}$ $1,98896$ artinya berpengaruh positif dan signifikan.

3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat yang pernah datang ke kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo. Terlihat pada uji regresi linear berganda yaitu untuk variabel Disiplin Kerja Pegawai sebesar $0,035 < 0,05$ dengan thitung $2,150 > t_{tabel}$ $1,98896$ artinya berpengaruh positif dan signifikan.

Saran

Berdasarkan penelitian ini, dari pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan kepada kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo sebagai berikut :

1. Karyawan kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat.
2. Kantor balai desa Purwosari kecamatan Kaliwiro kabupaten Wonosobo sebaiknya membuat peraturan dan sanksi tegas agar karyawan lebih disiplin dalam pekerjaannya dan masyarakat lebih mudah menemui petugas pegawai yang bersangkutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Denda Wijaya, L. (2001). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Dwiyanto, Agus, & dkk. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. *Gadjah Mada University Press*. Yogyakarta.
- Ferdinand, A. (2011). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Indoprint.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, & Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media.
- Hadi, N. (2018). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pemerintahan Desa. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, Vol. 6, No. 2.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kloter, P. (2005). *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- M, N. (2005). *Total Quality Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Putra, D. G., Pratiwi, R. N., & Wati, T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurna Administrasi Publik*, Vol. 3, No.12, Hal. 2118-2122.
- Rambat, L. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Selemba.
- Rivai, V. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Prusahaan, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Raja GrafindoPersada.
- Sedarmayanti. (2004). *Sumber daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, & Sondang P. (2000). Teori Pengembangan Organisasi. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (n.d.). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, & V, W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah*

- Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka.
- Supriatna, & Tjahya. (2003). *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Nimas. Multima.
- Sutrisno, H. (2004). *Metodologi Reserch 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono. (1996). *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, & Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, & Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Vellayati, W. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Balai Desa Rowo Sari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negri Yogyakarta*.