

Pengaruh *Profesionalisme* Aparatur dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah

Auliya Saputri^{1*}, Amsar², Tri Widayati³, Aris Mardiyono⁴

^{1*,2,3} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, Jawa Tengah, Indonesia.

Email: auliyasaputri343@gmail.com^{1*}, amsar@untagsmg.ac.id², triwiedy33@gmail.com³, mardiyono.05aris@gmail.com⁴

Histori Artikel:

Dikirim 3 Maret 2026; *Diterima dalam bentuk revisi* 15 Juni 2026; *Diterima* 15 Juli 2026; *Diterbitkan* 1 Agustus 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET) – Lembaga KITA.

Suggested citation:

Saputri, A., Amsar, A., Widayati, T., & Mardiyono, A. (2026). Pengaruh Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(4), 3556-3563. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i4.6716>.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji bagaimana profesionalisme aparatur dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah. Penelitian ini diwarnai oleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang rendah terhadap prosedur, persyaratan, dan durasi pelayanan. Penelitian kuantitatif ini menggunakan purposive sampling terhadap 100 responden layanan Kecamatan Bojong. SPSS digunakan untuk menganalisis data kuesioner menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) profesionalisme aparatur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (t hitung = 3,056; sig. 0,003), (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan (t hitung = 6,968; sig. 0,000), dan (3) keduanya mempengaruhi kepuasan masyarakat secara simultan (F = 75,584; sig. 0,000) dengan nilai R kuadrat yang disesuaikan sebesar 60,1%. Kepuasan masyarakat lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan daripada profesionalisme aparatur. Penelitian ini menekankan perlunya peningkatan kompetensi aparatur dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Profesionalisme Aparatur; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This study examines how apparatus professionalism and service quality affect public satisfaction at the Bojong District Office, Pekalongan Regency, Central Java. This study is plagued by the poor Public Satisfaction Index on procedures, requirements, and service duration. This quantitative study uses purposive sampling for 100 Bojong District service customers. SPSS was used to analyse questionnaire data using multiple linear regression. The results of the study show that (1) apparatus professionalism has a positive and significant effect on public satisfaction (t count = 3.056; sig. 0.003), (2) service quality has a positive and significant effect (t count = 6.968; sig. 0.000), and (3) both affect public satisfaction simultaneously (F = 75.584; sig. 0.000) with an adjusted R square value of 60.1%. Public satisfaction is more influenced by service quality than official professionalism. This study emphasises the need to improve official competency and service quality.

Keyword: Apparatus Professionalism; Service Quality; Community Satisfaction.

1. Pendahuluan

Pemerintah Indonesia memprioritaskan reformasi birokrasi untuk tata kelola pemerintahan yang baik. Reformasi birokrasi mengharuskan pejabat untuk melaksanakan tugas mereka secara profesional guna memenuhi kebutuhan masyarakat, yang mengarah pada pelayanan publik yang berkualitas. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* 2009 Pelayanan publik harus memprioritaskan kepuasan pengguna. Badan pemerintah daerah menerima 5.146 dari 10.837 laporan publik tentang maladministrasi pelayanan publik pada tahun 2024, menurut Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2025). Hal ini menunjukkan pelayanan publik dan profesionalisme aparatur yang buruk. Kantor Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan merupakan salah satu unit pelayan publik yang mengemban tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada periode Januari hingga Agustus 2025, tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara umum berada dalam kategori baik dengan nilai IKM 85,78. Namun demikian, hasil pengukuran per unsur pelayanan menunjukkan variasi nilai yang perlu mendapat perhatian, khususnya pada unsur Prosedur (3,25), Persyaratan (3,29), dan Jangka Waktu Pelayanan (3,28) yang mengindikasikan bahwa masyarakat masih menghadapi kesulitan dalam memahami alur layanan. *Research gap* yang teridentifikasi dari kajian literatur menunjukkan adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh profesionalisme aparatur dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian Syamsir *et al.*, (2023) menemukan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh signifikan positif, namun penelitian Yanti *et al.*, (2021) menemukan sebaliknya. Demikian pula dengan variabel kualitas pelayanan, penelitian Astuti *et al.*, (2024) menunjukkan pengaruh positif signifikan, sementara penelitian Haeruddin *et al.*, (2025) justru menemukan pengaruh negatif.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Profesionalisme Aparatur

Profesionalisme aparatur merupakan aspek penting dalam birokrasi pemerintah yang kompeten, efisien, dan berorientasi pelayanan. Tjokrowinoto dalam Pasaribu *et al.* (2023) mendefinisikan profesionalisme sebagai kemampuan untuk merencanakan, mengelola, dan melaksanakan tugas secara efisien, inovatif, fleksibel, dan dengan etos kerja yang kuat. Berdasarkan Hasibuan & Nasution (2024), profesionalisme juga diartikan sebagai sikap dan komitmen seseorang terhadap pekerjaan yang didasarkan pada keahlian, akuntabilitas, norma, dan etika profesional. Madiistriyatno & Sudarman (2022) menambahkan bahwa profesionalisme mencerminkan keandalan pejabat pemerintah dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, dan akurat, serta menggunakan prosedur yang dapat dipahami dan diikuti oleh masyarakat. Sementara itu, Mangkunegara (2016) mendefinisikan profesionalisme sebagai kapasitas dan keterampilan untuk melakukan pekerjaan dengan tanggung jawab dan kejujuran. Studi ini menggunakan indikator profesionalisme aparatur dari Sedarmayanti dalam Oroh *et al.* (2017), yaitu: (1) kompetensi, yang mencakup keterampilan dan pengetahuan dalam pelaksanaan tugas; (2) efektivitas, meliputi kuantitas dan kualitas pekerjaan serta ketepatan waktu; (3) efisiensi, termasuk manajemen biaya dan waktu pelayanan; serta (4) tanggung jawab, yang meliputi penyelesaian tugas tepat waktu dan pengambilan risiko. Menurut Mertin Jr. dalam Rusmilawati *et al.* (2020), ciri-ciri profesionalisme aparatur sesuai tata kelola pemerintahan yang baik adalah kesetaraan, yakni perlakuan yang sama tanpa memandang afiliasi politik dan status sosial; keadilan, yaitu perlakuan adil bagi semua anggota masyarakat yang dilayani; loyalitas, yang berarti kesetiaan kepada konstitusi, hukum, pemimpin, bawahan, dan kolega; serta akuntabilitas.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam memastikan layanan yang memuaskan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap personel pemerintah, yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi publik. Menurut Parasuraman, A. *et al.* (1988), kualitas layanan didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual; kinerja yang melampaui harapan akan memuaskan audiens, sedangkan kinerja yang kurang memuaskan justru akan mengecewakan mereka. Sementara itu, Kotler dan Keller dalam Dedy & Alfandi (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah total atribut produk atau layanan yang sesuai dengan tuntutan dan harapan pelanggan. Zeithaml *et al.* (2018) menambahkan bahwa kualitas layanan dihasilkan melalui interaksi langsung antara penyedia dan pengguna, sehingga komunikasi dan sikap staf sangat penting untuk menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Kasmir dalam Rizqy *et al.* (2023) adalah sumber daya manusia, karena pelanggan hanya dapat berbicara secara terbuka dengan manusia. Moenir dalam Ningrum *et al.* (2021) mencantumkan enam faktor utama yang meningkatkan kualitas layanan publik, yaitu: kesadaran di antara pejabat dan staf; peraturan yang mendasari operasi layanan; faktor organisasi sebagai sistem yang memungkinkan mekanisme layanan berjalan efektif; faktor pendapatan yang memenuhi kebutuhan hidup minimum; keterampilan staf; dan fasilitas yang mendukung tugas layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, studi ini menggunakan indikator dari Hardiyansyah dalam Meilyta *et al.* (2021), yang mencakup lima dimensi SERVQUAL: (1) Berwujud, termasuk kenyamanan lokasi layanan, penampilan staf, dan penggunaan alat bantu; (2) Keandalan, termasuk ketepatan karyawan dan kemampuan menggunakan alat bantu; (3) Responsif, yaitu kemampuan merespon pelanggan dengan cepat dan tepat; (4) Jaminan, termasuk jaminan tepat waktu dan kepastian biaya layanan; serta (5) Empati, yang meliputi sikap tidak diskriminatif dan mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan didefinisikan sebagai kegembiraan atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan. Jika kinerja memenuhi atau bahkan melampaui harapan, maka timbul rasa puas; sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, akan muncul kekecewaan. Fandi Tjiptono dalam Rawis *et al.* (2022) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai respons emosional terhadap pengalaman produk atau layanan yang diterima. Zeithaml *et al.* (2018) menegaskan bahwa kepuasan konsumen layanan publik bersifat multidimensional dan bergantung pada faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan staf, ketepatan prosedur, dan kejelasan informasi. Kepuasan masyarakat terhadap layanan publik juga didasarkan pada harapan dan kebutuhan mereka, sebagaimana diatur dalam Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014. Tingkat kepuasan masyarakat sendiri dapat berkisar dari tidak puas, puas, hingga sangat puas, tergantung pada perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pengguna layanan, seperti yang dinyatakan oleh Philip Kotler dalam Rusydi (2017). Untuk mengukur kepuasan masyarakat, studi ini menggunakan pedoman survei berdasarkan Keputusan Menteri tentang Pemberdayaan Aparat Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, yang meliputi indikator seperti disiplin petugas pelayanan, kemampuan personel dalam memberikan layanan, kesopanan petugas, dan kecepatan pelayanan. Berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini mengusulkan dua hipotesis utama, yaitu bahwa profesionalisme aparatur secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat (H1), dan bahwa kualitas pelayanan juga secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (H2).

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah elemen lengkap atau wilayah umum dari item atau orang dengan ciri dan atribut tertentu yang diteliti dan ditarik kesimpulannya oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Survei ini mencakup 81.544 warga Kabupaten Bojong yang terdaftar di pemerintah pada tahun 2025. Sampel adalah bagian dari populasi dan ciri-cirinya, menurut Sugiyono (2013). Penelitian ini menggunakan metode Slovin dengan tingkat kesalahan 10% untuk memilih 100 responden. Menurut Sugiyono (2013), ukuran sampel penelitian seharusnya 30–500 partisipan. Dalam kelompok pengambilan sampel non-probabilitas, digunakan pengambilan sampel bertujuan. Pengambilan sampel bertujuan tidak memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi dan menentukan tujuan sampel tertentu, menurut Sugiyono (2013). Survei ini mencakup masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong yang berusia di atas 17 tahun yang terdaftar sebagai penduduk.

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dua variabel digunakan dalam penelitian ini. Variabel independen memengaruhi variabel dependen, seperti profesionalisme aparatur (X1) dan kualitas pelayanan (X2). Kepuasan masyarakat (Y) memengaruhi variabel dependen. Skala *Likert* 1-5 poin digunakan untuk mengukur variabel: 5 = Sangat Setuju, 4 = Setuju, 3 = Agak Setuju, 2 = Tidak Setuju, dan 1 = Sangat Tidak Setuju. Dalam Sugiyono (2013), skala *Likert* mengukur opini, persepsi, dan sikap masyarakat tentang isu-isu sosial. Definisi operasional dari setiap variabel terdapat pada Tabel 1:

Tabel 1. Definisi Operasioanal

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Profesionalisme Aparatur	Profesionalisme aparatur adalah kemampuan dan sikap aparatur dalam melaksanakan tugas sesuai bidang keahliannya secara efektif, efisien, disiplin, dan bertanggung jawab, dengan menjunjung tinggi kompetensi, etika kerja, dan integritas dalam memberikan pelayanan publik.	1. Kompetensi 2. Efektifitas 3. Efisiensi 4. Bertanggung jawab
2.	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah tingkat kemampuan aparatur dalam memenuhi harapan masyarakat melalui layanan yang handal, responsif, jelas, dan ramah, yang dinilai dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima.	1. Kenyamanan Tempat Pelayanan 2. Kecermatan pegawai 3. Merespon setiap pelanggan 4. Tidak diskriminasi kepada pengguna layanan.
3.	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat adalah penilaian positif yang muncul ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, mencakup aspek kecepatan, ketepatan prosedur, kejelasan informasi, serta sikap aparatur dalam memberikan layanan.	1. Kedisiplinan petugas pelayanan 2. Kemampuan petugas pelayanan 3. Kesopanan petugas pelayanan 4. Kecepatan pelayanan

3.3 Pengujian Instrumen Penelitian

Menurut Ghozali (2011) menyatakan bahwa pengujian validitas mengukur validitas kuesioner. Kuesioner yang valid memiliki nilai r yang ditentukan lebih besar dari nilai r tabel. Nilai r tabel pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ adalah 0,3610 dalam penelitian ini dengan $n = 30$ dan $df = 28$. Semua item pernyataan dalam tiga variabel tersebut sah karena nilai r yang dihitung lebih besar dari 0,3610. Menurut Ghozali (2016), reliabilitas mengukur kuesioner sebagai indikator variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel jika Alpha Cronbach melebihi 0,70. Semua instrumen lulus uji reliabilitas dengan nilai

RESEARCH ARTICLE

Alpha Cronbach sebesar 0,842 untuk profesionalisme aparatur, 0,854 untuk kualitas pelayanan, dan 0,911 untuk kepuasan masyarakat.

3.4 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Persamaan regresi adalah: $Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$, di mana Y adalah kepuasan masyarakat, X_1 adalah profesionalisme aparatur, X_2 adalah kualitas pelayanan, β_1, β_2 adalah koefisien regresi, dan e adalah tingkat kesalahan yang dapat diterima. Sebelum analisis regresi, dilakukan pengujian asumsi klasik: (1) uji normalitas Kolmogorov-Smirnov (Sugiyono, 2013); (2) uji multikolinearitas Toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF) (Ghozali, 2016). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t parsial, uji F simultan, dan koefisien determinasi (Adjusted R-Square) untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (Ghozali, 2016).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

4.1.1 Deskripsi Responden

Dari 100 responden, 49% adalah laki-laki dan 51% perempuan. Kelompok usia terbesar adalah 18-29 tahun (42%), diikuti oleh 40-49 tahun (23%), dan 30-39 tahun (19%). Lainnya (27%), mahasiswa (18%), dan ibu rumah tangga (18%) merupakan pekerjaan terbesar. Lulusan SMA/sekolah kejuruan (34%) dan lulusan SMP (30%) mendominasi.

4.1.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan distribusi data residual normal dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,200 > 0,05$. Model tersebut ditemukan bebas dari multikolinearitas, dengan nilai toleransi $0,568 > 0,10$ dan VIF $1,760 < 10$. Uji heteroskedastisitas Glejser menunjukkan tidak ada heteroskedastisitas untuk profesionalisme aparatur (0,237) dan kualitas pelayanan (0,073), keduanya $> 0,05$.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,079	2,538	,257	1,213	,228
Profesionalisme Aparatur	,278	,091	,587	3,056	,003
Kualitas Pelayanan	,625	,090		6,968	,000

Tabel 2 memberikan persamaan regresi: $Y = 0,278X_1 + 0,625X_2 + e$. Kepuasan masyarakat tetap pada 3,079 jika kedua variabel independen bernilai nol. $X_1 = 0,278$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam profesionalisme aparatur meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,278. Dengan kondisi lain yang sama, peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,625 (X_2).

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,780a	,609	,601	2,055

Tabel 3 menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur dan kualitas pelayanan menjelaskan 60,1% kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Bojong, sedangkan 39,9% dijelaskan oleh karakteristik di luar model penelitian ini.

RESEARCH ARTICLE

Tabel 4. Hasil Uji F

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	638,373	2	319,187	75,584	,000b
	Residual	409,627	97	4,223		
	Total	1048,000	99			

Tabel 4 menunjukkan nilai F yang ditentukan sebesar 75,584 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur dan kualitas pelayanan sama-sama memengaruhi kepuasan masyarakat, sesuai dengan model regresi.

Tabel 5. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,079	2,538		1,213	,228
	Profesionalisme Aparatur	,278	,091		257	,003
	Kualitas Pelayanan	,625	,090		,587	,000

Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel profesionalisme aparatur (X_1) memiliki nilai t sebesar 3,056 > t-tabel = 1,985, dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. H_1 diterima: profesionalisme aparatur meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Variabel kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 6,968 > t-tabel = 1,985, dengan ambang signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_2 diterima: kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan.

4.2 Pembahasan

Pengaruh profesionalisme aparatur terhadap kepuasan masyarakat terbukti positif dan signifikan, sehingga hipotesis pertama dikonfirmasi. Masyarakat cenderung lebih puas ketika pegawai menjalankan tugasnya secara profesional, memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan bertanggung jawab, yang pada akhirnya memuaskan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Syamsir *et al.* (2023), yang menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala, Kota Makassar. Namun, penelitian Yanti *et al.* (2021) tidak menemukan pengaruh signifikan, kemungkinan karena perbedaan konteks lokasi dan karakteristik responden. Sementara itu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat juga terbukti positif dan signifikan, yang menguatkan teori kedua. Koefisien regresi yang lebih besar (0,625 dibandingkan 0,278) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar daripada profesionalisme aparatur. Hal ini masuk akal karena kualitas pelayanan secara langsung memengaruhi berbagai aspek yang dirasakan oleh masyarakat, mulai dari kondisi area layanan, keandalan informasi, kecepatan respons, hingga keadilan tanpa prasangka. Temuan ini konsisten dengan penelitian Astuti *et al.* (2024) dan Rawis *et al.* (2022), yang secara konsisten membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Akan tetapi, hasil penelitian Haeruddin *et al.* (2025) menunjukkan pengaruh yang tidak signifikan, kemungkinan karena perbedaan jenis layanan dan ekspektasi masyarakat yang bervariasi.

5. Kesimpulan

Pertama, profesionalisme pegawai negeri terbukti meningkatkan kepuasan publik di Kantor Distrik Bojong, dengan nilai $t = 3,056$ dan $\text{sig.} = 0,003$, sehingga hipotesis pertama diterima. Kedua, kualitas layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan publik sebesar 60,1%, berdasarkan hasil uji $F = 75,584$ dan $\text{sig.} = 0,000$. Temuan ini sejalan dengan penelitian Astuti dkk. (2024) dan Rawis dkk. (2022), yang

RESEARCH ARTICLE

menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Haeruddin dkk. (2025), yang tidak menemukan pengaruh signifikan, kemungkinan karena perbedaan jenis layanan dan harapan publik. Sebagai saran, Kantor Kecamatan Bojong perlu meningkatkan profesionalisme stafnya melalui kecepatan proses, kejelasan persyaratan, dan penyelesaian layanan, karena masih ada responden yang memberi penilaian kurang memuaskan. Selain itu, kualitas layanan secara keseluruhan, termasuk fasilitas fisik, kehadiran petugas, dan mekanisme penanganan pengaduan, juga perlu mendapatkan perhatian serius. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan dan memperluas objek penelitian agar memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

6. Referensi

- Astuti, V., Iskandar, K., & Sucipto, H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja aparatur pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat (Studi kasus Balai Desa Bangsri, Bulukamba, Brebes). *Jurnal Rimba: Riset Ilmu Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 2.
- Birokrasi, K. P. A. N., & R. (2014). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian PAN-RB.
- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1).
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Universitas Diponegoro.
- Haeruddin, E., & Syam, N. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Maros. *Jurnal Quantum Publik*, 2(1), 89–94.
- Hasibuan, A., & Nasution, S. P. (2024). *Etika profesi: Profesionalisme kerja* (Edisi Revisi). Deepublish.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson Education.
- Madiistriyatno, H., & Sudarman, E. (2022). Organizational climate and professionalism in public organizations. *Jurnal Ekonomi*, 11(03), 31–40.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Ningrum, R. W. K., Widowati, N., & Maesaroh, M. (2021). Analisis kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal of Management and Public Policy*, 10(3), 144–152.
- Oroh, A. W., Pioh, N., & Undap, G. (2017). Profesionalisme kerja perangkat kelurahan dalam pelayanan publik di Kelurahan Kotamobagu Kecamatan Kotamobagu Barat. *Jurnal Eksekutif*, 2(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

RESEARCH ARTICLE

- Pasaribu, V. A., & Sinaga, S. V. (2023). Pengaruh pemberdayaan profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan publik: Studi kasus Kantor Kecamatan Medan Tuntungan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 3(1), 71–87.
- Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kecamatan Bojong Kabupaten Pekalongan Tahun 2025. (2025).
- Rawis, R., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).
- Rizqy, A., Simon, J., & Siregar, F. A. (2023). Strategi pelayanan publik di masa pandemi COVID-19 di Kelurahan Pulo Brayan Bengkel, Kota Medan. *Publik Reform*, 10(1), 8–16.
- Rusmilawati, R., Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *JAPB*, 3(2), 570–584.
- Rusydi, M. (2017). *Customer excellence*. Gosyen Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syamsir, M., Sahlania, O., & Rahman, R. (2023). Profesionalisme aparatur terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Manggala Kota Makassar. *Journal of Government Insight*, 3(2), 351–357.
- Yanti, V., Purba, B., Ekonomi, F., & Al-Washliyah, U. M. N. (2021). Pengaruh pelayanan publik dan profesionalisme perangkat kelurahan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, 2(3), 223–227.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.