

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sumbersari Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung

Aldi Ramadhan^{1*}, Hendar Rubedo²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Jl. Pasir Kaliki No.179, Pamoyanan, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat, 40173

Penulis Korespondensi: aldiramadhannnn2511@gmail.com*, hendar@iwu.ac.id

Abstract. *Public service quality in village administration depends significantly on human resources and operational facilities. This research aims to analyze the influence of Human Resources (HR) quality and service facilities on community satisfaction in Sumbersari Village, Ciparay District, Bandung Regency. The research employs a quantitative approach with descriptive and verificative methods. The population consists of 18,058 residents, with a sample size of 100 respondents determined using the Slovin formula with a 10% margin of error and accidental sampling technique. Data collection was executed using structured questionnaires and analyzed through path analysis using SPSS version 25. The results indicate that HR quality and service facilities are in the good category. Path coefficient analysis reveals a strong positive correlation between HR quality and service facilities ($r = 0.743$). Partially, HR quality significantly affects community satisfaction ($t_{count} = 4.517 > t_{table} = 1.996$) with a contribution of 21.67%. Service facilities also have a positive and significant effect on community satisfaction ($t_{count} = 4.741 > t_{table} = 1.996$) with a contribution of 34.62%. Simultaneously, HR quality and service facilities significantly influence community satisfaction ($F_{count} = 83.260 > F_{table} = 3.09$) with a coefficient of determination (R^2) of 63.2%, while the remaining 36.8% is influenced by other variables outside this study.*

Keywords: *Community satisfaction; HR quality; Path analysis; Public service; Service facilities.*

Abstrak. Kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa sangat ditentukan oleh kapabilitas sumber daya manusia dan kelengkapan fasilitas operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Sumbersari, Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian berjumlah 18.058 jiwa, dengan ukuran sampel 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin (margin of error 10%) serta teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis jalur (path analysis) dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM dan fasilitas pelayanan berada dalam kategori kuat/baik. Analisis koefisien korelasi menunjukkan hubungan yang kuat dan positif antara kualitas SDM dan fasilitas pelayanan ($r = 0,743$). Secara parsial, kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($t_{hitung} = 4,517 > t_{tabel} = 1,996$) dengan kontribusi 21,67%. Fasilitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($t_{hitung} = 4,741 > t_{tabel} = 1,996$) dengan kontribusi 34,62%. Secara simultan, kualitas SDM dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($F_{hitung} = 83,260 > F_{tabel} = 3,09$) dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 63,2%, sedangkan sisanya sebesar 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Kata kunci: Analisis jalur; Fasilitas pelayanan; Kepuasan masyarakat; Kualitas SDM; Pelayanan publik.

LATAR BELAKANG

Dalam kajian Administrasi Bisnis, kualitas pelayanan dipandang sebagai elemen strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam menciptakan nilai dan

memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Meskipun konsep ini banyak diterapkan pada sektor privat, prinsip-prinsipnya semakin relevan dalam sektor publik, termasuk pelayanan administrasi pemerintah desa. Masyarakat berperan sebagai pelanggan yang memiliki ekspektasi terhadap layanan yang cepat, akurat, dan memberikan pengalaman pelayanan yang nyaman. Oleh karena itu, organisasi publik di tingkat desa dituntut untuk mampu mengelola proses layanan secara efektif melalui SDM yang kompeten dan fasilitas pelayanan yang memadai.

Kualitas SDM menjadi salah satu pilar utama dalam meningkatkan mutu layanan. Aparatur desa berperan sebagai garda terdepan dalam interaksi pelayanan, sehingga kompetensi teknis, kemampuan komunikasi, pemahaman prosedur, serta sikap pelayanan yang profesional akan sangat memengaruhi pengalaman masyarakat. Dalam perspektif administrasi bisnis, performa SDM menentukan bagaimana suatu organisasi publik membangun citra, kepercayaan, dan loyalitas pengguna layanan. Ketidaksiapan SDM, baik dari segi keterampilan maupun sikap pelayanan, dapat menimbulkan hambatan dalam proses administrasi dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat.

Selain SDM, kualitas fasilitas pelayanan merupakan unsur tangible yang turut membentuk persepsi masyarakat. Lingkungan pelayanan yang tertata, ruang tunggu yang nyaman, sarana teknologi yang memadai, serta media informasi yang jelas merupakan bagian dari penyediaan nilai layanan (service value). Dalam kerangka SERVQUAL, fasilitas termasuk dalam dimensi bukti fisik (tangibles) yang dapat memperkuat atau justru melemahkan pengalaman pelayanan publik. Fasilitas yang kurang memadai dapat menghambat kelancaran alur layanan, meningkatkan waktu tunggu, dan mengurangi kenyamanan masyarakat saat mengurus administrasi.

Desa Sumbersari di Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung, merupakan salah satu desa dengan intensitas pelayanan publik yang tinggi dengan jumlah penduduk mencapai 18.058 jiwa (BPS Kabupaten Bandung, 2025). Tingginya jumlah penduduk berimplikasi pada meningkatnya intensitas kunjungan masyarakat untuk mengakses layanan administratif desa. Observasi awal menunjukkan adanya sejumlah permasalahan terkait variasi kompetensi aparatur, penguasaan teknologi yang belum merata, keterbatasan kapasitas ruang tunggu, serta fasilitas perangkat kerja yang belum optimal.

Penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa

Sumbersari Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi bisnis serta memberikan masukan praktis bagi pemerintah desa dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan publik.

KAJIAN TEORITIS

Administrasi bisnis merupakan proses pengelolaan dan pengoordinasian seluruh kegiatan dalam suatu organisasi yang dilakukan secara sistematis melalui fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien (Terry, 2021; Novi Indika, 2021). Dalam konteks pelayanan publik desa, manajemen sumber daya manusia (MSDM) menekankan pengelolaan individu agar mampu memberikan kinerja pelayanan secara optimal (Armstrong & Taylor, 2020; Dessler, 2021).

Kualitas sumber daya manusia didefinisikan sebagai tingkat kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kompetensi, profesionalisme, serta kondisi fisik dan mental yang baik sehingga mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien (Ndraha, 2021; Hutapea & Thoha, 2021; Wirawan, 2020). Sutrisno (2020) mengemukakan lima indikator utama kualitas SDM, yaitu: memahami bidangnya, pengetahuan (knowledge), kemampuan (abilities), semangat kerja, dan kemampuan perencanaan/pengorganisasian.

Fasilitas pelayanan merupakan seluruh sarana dan prasarana fisik yang disediakan oleh organisasi untuk mendukung proses penyampaian jasa kepada masyarakat, meliputi peralatan, lingkungan, dan tata ruang untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna (Tjiptono, 2020; Zeithaml et al., 2020; Kotler & Keller, 2021). Indikator fasilitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2021) mencakup kondisi fasilitas, kelengkapan fasilitas, desain interior, dan desain eksterior.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan atau penilaian masyarakat atas kesesuaian antara hasil pelayanan yang diterima dengan harapan mereka (Karim et al., 2020; Farizky et al., 2022; Kotler & Keller, 2022). Menurut Tjiptono (2020), indikator kepuasan masyarakat meliputi kesesuaian harapan, minat menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan, dan kepuasan secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Subjek penelitian adalah masyarakat Desa Sumbersari Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung, sedangkan objek penelitian adalah Kualitas SDM (X1), Fasilitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Masyarakat (Y). Populasi penelitian berjumlah 18.058 jiwa berdasarkan data BPS Kabupaten Bandung Tahun 2025. Ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan margin of error (e) 10%, yang menghasilkan sampel sebanyak 100 responden.

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan accidental sampling (Sugiyono, 2018). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 1-5. Instrumen kuesioner telah diuji validitas menggunakan Korelasi Pearson Product Moment (seluruh item $r_{hitung} > r_{tabel} 0,196$) dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha (seluruh variabel $> 0,60$).

Teknik analisis data mencakup analisis statistik deskriptif untuk mengukur tingkat interpretasi skor (Akadon, 2013) serta analisis statistik verifikatif berbasis Analisis Jalur (Path Analysis) dengan bantuan SPSS versi 25. Sebelum estimasi model jalur, dilakukan pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji multikolinearitas (Tolerance & VIF), uji autokorelasi (Runs Test), dan uji heteroskedastisitas (Glejser Test).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang masyarakat Desa Sumbersari yang pernah memanfaatkan pelayanan kantor desa. Profil responden berdasarkan karakteristik demografis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden (n = 100)

Kategori Karakteristik	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	46%
	Perempuan	54	54%
Usia	17 – 25 Tahun	21	21%
	26 – 35 Tahun	29	29%
	36 – 45 Tahun	27	27%
	46 – 55 Tahun	15	15%

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Sumbersari Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung

	> 55 Tahun	8	8%
Pendidikan Terakhir	SD	8	8%
	SMP	17	17%
	SMA / SMK	48	48%
	Diploma (D3)	10	10%
	Sarjana (S1/S2)	17	17%
Pekerjaan	Pelajar / Mahasiswa	10	10%
	Ibu Rumah Tangga	22	22%
	Petani	15	15%
	Wiraswasta	25	25%
	Karyawan Swasta	18	18%
	PNS	5	5%
	Lainnya	5	5%
Frekuensi Layanan	1 Kali	24	24%
	2 – 3 Kali	46	46%
	4 – 5 Kali	20	20%
	> 5 Kali	10	10%

Sumber: Olahan data peneliti

Uji Instrumen Penelitian

Tabel 2. Uji Validitas

Kode Item	r Tabel	r Hitung	Ket	Kode Item	r Tabel	r Hitung	Ket	Kode Item	r Tabel	r Hitung	Ket
X ₁ 1	0,196	0,662	Valid	X ₂ 1	0,196	0,603	Valid	Y1	0,196	0,509	Valid
X ₁ 2	0,196	0,756	Valid	X ₂ 2	0,196	0,719	Valid	Y2	0,196	0,744	Valid
X ₁ 3	0,196	0,420	Valid	X ₂ 3	0,196	0,649	Valid	Y3	0,196	0,587	Valid
X ₁ 4	0,196	0,611	Valid	X ₂ 4	0,196	0,565	Valid	Y4	0,196	0,582	Valid
X ₁ 5	0,196	0,481	Valid	X ₂ 5	0,196	0,638	Valid	Y5	0,196	0,656	Valid
X ₁ 6	0,196	0,406	Valid	X ₂ 6	0,196	0,418	Valid	Y6	0,196	0,602	Valid
X ₁ 7	0,196	0,582	Valid	X ₂ 7	0,196	0,745	Valid	Y7	0,196	0,679	Valid
X ₁ 8	0,196	0,471	Valid	X ₁ 8	0,196	0,582	Valid				
X ₁ 9	0,196	0,478	Valid	X ₁ 9	0,196	0,633	Valid				

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X₁), Fasilitas Pelayanan (X₂), dan Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,196. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk yang dimaksud secara tepat.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	N	Keterangan
Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1)	0,766	0,60	9	Reliabel
Fasilitas Pelayanan (X_2)	0,801	0,60	9	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,739	0,60	7	Reliabel

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kualitas Sumber Daya Manusia sebesar 0,766, Fasilitas Pelayanan sebesar 0,801, dan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,739 yang lebih besar dari 0,60 menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Uji Asumsi Klasik

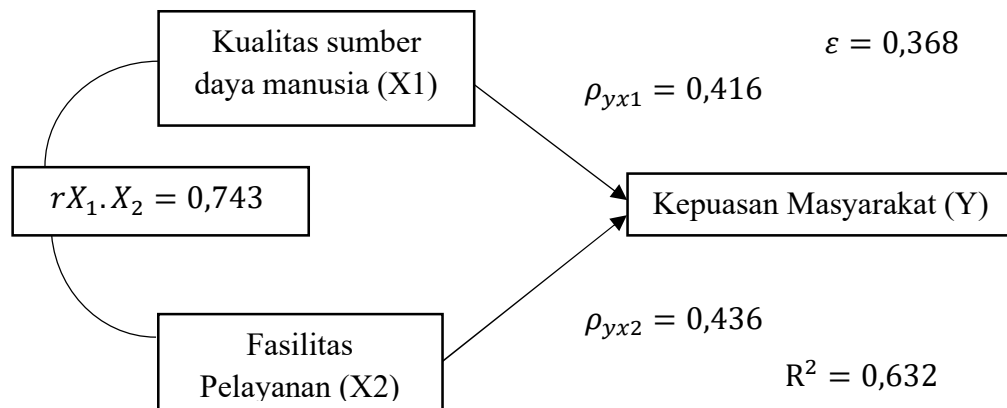
No	Jenis Uji Asumsi	Metode Uji	Kriteria / Syarat	Nilai / Hasil Pengukuran	Kesimpulan
1	Normalitas	One-Sample Kolmogorov-Smirnov	Sig. > 0,05	Asymp. Sig (2-tailed) = 0,200	Data residual berdistribusi normal
2	Multikolinearitas	Tolerance & VIF (X_1 & X_2)	Tolerance > 0,10 VIF < 10	Tolerance = 0,449 VIF = 2,229	Terbebas dari masalah multikolinearitas
3	Autokorelasi	Runs Test	Sig. > 0,05	Asymp. Sig (2-tailed) = 0,421	Tidak terjadi masalah autokorelasi
4	Heteroskedastisitas	Uji Glejser	Sig. > 0,05	Sig. X_1 = 0,255 Sig. X_2 = 0,599	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Olahan data peneliti

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan model regresi/jalur memenuhi syarat unbiased dan efisien. Uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05, yang membuktikan data residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,449 (> 0,10) dan VIF sebesar 2,229 (< 10) untuk variabel X_1 dan X_2 , sehingga model

terbebas dari masalah multikolinearitas. Uji autokorelasi Runs Test menghasilkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,421 ($> 0,05$), mengonfirmasi tidak terjadi autokorelasi. Uji heteroskedastisitas Glejser menunjukkan nilai signifikansi X1 sebesar 0,255 dan X2 sebesar 0,599 (keduanya $> 0,05$), yang membuktikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Koefisien Jalur



Gambar 1. Model Koefisien Jalur

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan sehingga terdapat persamaan struktural secara sistematis yang dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 0,416 X_1 + 0,436 X_2 + 0,368 \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X1 = Kualitas Sumber Daya Manusia

X2 = Fasilitas Pelayanan

ε = Variabel lain yang tidak diteliti

Adapun penjelasan dari persamaan struktural diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai koefisien jalur untuk variabel kualitas sumber daya manusia pada persamaan di atas menunjukkan nilai positif 0,416 X1. Sehingga dapat diartikan bahwa jika kualitas sumber daya manusia meningkat dan variabel bebas lainnya tetap, maka keputusan pembelian juga akan meningkat sebesar 0,416 X1 dengan kata lain apabila kualitas

sumber daya manusia naik satu satuan dan variabel bebas lainnya tetap, maka nilai kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0,416.

2. Nilai koefisien jalur untuk variabel fasilitas pelayanan pada persamaan di atas menunjukkan nilai positif 0,436 X2. Sehingga dapat diartikan bahwa jika fasilitas pelayanan meningkat dan variabel bebas lainnya tetap, maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,436 X2 dengan kata lain apabila fasilitas pelayanan naik satu satuan dan variabel bebas lainnya tetap, maka nilai kepuasan masyarakat akan naik sebesar 0,436.
3. Nilai koefisien jalur untuk variabel lain diluar model pada persamaan di atas menunjukkan nilai positif 0,368. Sehingga dapat diartikan ketika kedua variabel kualitas sumber daya manusia dan fasilitas pelayanan tetap maka variabel lain diluar model pada penelitian ini juga mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 0,368.

Uji Korelasi dan Koefisien Determinasi

Tabel 5. Uji Korelasi

Correlations			
		Kualitas Sumber Daya Manusia	Fasilitas Pelayanan
Kualitas Sumber Daya Manusia	Pearson Correlation	1	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Fasilitas Pelayanan	Pearson Correlation	.743**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka dapat diketahui bahwa korelasi antara variabel kualitas sumber daya manusia (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) diperoleh nilai koefisien sebesar 0,743, maka dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang positif dengan kekuatan korelasi yang kuat.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.624	4.424
a. Predictors: (Constant), Kualitas Sumber Daya Manusia, Fasilitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat				

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yaitu 0.632. Hal ini berarti variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X_1) dan Fasilitas Pelayanan (X_2) secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 0.632 atau sama dengan 63,2%. Sedangkan sisanya sebesar 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Tabel 7. Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.286	2.325		4.854	.000
	Kualitas Sumber Daya Manusia	.521	.115	.416	4.517	.000
	Fasilitas Pelayanan	.794	.168	.436	4.741	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber: Olahan data peneliti

a. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan dari hasil uji t diatas, diperoleh nilai t hitung = 4.517 > t tabel = 1.984 dan nilai sig = 0.000 < 0.05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel Kualitas Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Sumbersari Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung.

b. Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan dari hasil uji t diatas, diperoleh nilai t hitung = 4.741 > t tabel = 1.984 dan nilai sig = 0.000 < 0.05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya variabel Fasilitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Sumbersari Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung.

Tabel 8. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3258.636	2	1629.318	83.260	.000 ^b
	Residual	1898.204	97	9.671		

	Total	5156.840	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Sumber Daya Manusia, Fasilitas Pelayanan						

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh $F_{hitung} 83.260 > F_{tabel} 3.09$ dan nilai $sig = 0.000 < 0.05$. Artinya variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) dan Fasilitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Sumbersari Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Terdapat hubungan positif dan kuat antara kualitas SDM dan fasilitas pelayanan ($r = 0,743$); (2) Kualitas SDM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 21,67%; (3) Fasilitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 34,62%; (4) Secara simultan, kualitas SDM dan fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan kontribusi sebesar 63,2%.

Pemerintah Desa Sumbersari disarankan untuk meningkatkan kepatuhan aparatur terhadap SOP melalui pelatihan berkala, evaluasi kinerja bulanan, dan penguatan kedisiplinan. Selain itu, perbaiki kenyamanan ruang tunggu, penyediaan sarana pendingin udara, penambahan tempat duduk, serta penataan ruang pelayanan publik perlu diprioritaskan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel penelitian dengan menambahkan aspek kualitas pelayanan, transparansi, digitalisasi pelayanan desa, serta kepemimpinan aparatur.

DAFTAR REFERENSI

Artikel Jurnal

- Abdiansyah, F. (2020). *Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat*.
- Agustina. (2023). *Sumber daya manusia di aparat pemerintah dan profesionalisme pelayanan publik*.

- Aprilianti, et al. (2025). *Kompetensi pegawai, kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.*
- Da Costa, J., Madeira Martins, L., & Nahak, M. (2024). *Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan.*
- Dewi, D. F. F., Fadillah, A., & Fitriani, R. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantor desa terhadap kepuasan masyarakat.*
- Hendarini, Y. (2025). *Pengaruh fasilitas pendukung, kualitas pelayanan puskesmas, dan kompetensi tenaga medis terhadap tingkat kepuasan pasien.*
- Herlina. (2024). *Pengembangan kualitas sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.*
- Lufitasari, S., et al. (2023). *Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.*
- Prayoga, et al. (2024). *Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat.*
- Putra, D. F. A., Herlina, E., & Fitalisma, G. (2025). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat.*
- Riska. (2026). *Pengaruh kualitas pelayanan publik dan kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat.*
- Sandi, D. A. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Tegal Gede Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember.*
- Silalahi, J. M., & Wahyudi, S. (2025). *Pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.*
- Sriyanti, et al. (2022). *Fasilitas dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan publik.*
- Yullang. (2023). *Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan masyarakat.*
- Zhaki, A., Syauqi, T. M., & Nasution, U. H. (2025). *Pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.*

Buku

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.).* Kogan Page.

- Dessler, G. (2021). *Human resource management (16th ed.)*. Pearson.
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2021). *Kompetensi plus: Teori, desain, kasus dan penerapan untuk HR dan organisasi yang dinamis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Karim, A., et al. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Penerbit Widina.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management (16th ed.)*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy (9th ed.)*. Pearson.
- Ndraha, T. (2021). *Pengantar teori pengembangan sumber daya manusia*. Rineka Cipta.
- Sarwono, J. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi pemasaran (Edisi terbaru)*. Andi.
- Wirawan. (2020). *Manajemen sumber daya manusia Indonesia*. Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm (8th ed.)*. McGraw-Hill.