

Pengaruh Pengalaman Kerja dan Komunikasi Kepala Seksi Pemerintahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan di Desa Lubuk Dendang Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai

The Effect of Work Experience and Communication of the Head of the Government Section on Community Satisfaction with Services in Lubuk Dendang Village, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency

Nurhayati Nasution¹, Hablil Ikhwana², Ilfi Rahmi Putri³, Abdul Jalil⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 October 2026

Revised 15 October 2026

Accepted 17 October 2026

Available online 19 October 2026

Keywords

Work Experience, Communication, Community Satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of public service as a primary indicator of governance quality in Lubuk Dendang Village, Perbaungan District, Serdang Bedagai Regency, which still faces challenges such as slow administrative processes and a lack of clear information. This quantitative survey research aims to analyze the partial and simultaneous effects of the work experience and communication of the Head of the Government Section on community satisfaction, as well as to measure the contribution of these variables. The sample was determined using a non-probability sampling technique through a purposive sampling approach based on Cochran's formula, resulting in 100 respondents from an unknown population. Primary data were collected through Likert-scale questionnaires, then analyzed using validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. Descriptively, community perceptions were highly positive (with combined 'agree' and 'strongly agree' responses reaching 94%) toward the work experience competence and communication effectiveness of the Head of the Government Section.

Inferentially, work experience and communication were proven to have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on community satisfaction with services at the Lubuk Dendang Village Office.

ABSTRACT

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan publik sebagai indikator utama kualitas tata kelola pemerintahan di Desa Lubuk Dendang, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, yang masih menghadapi kendala seperti lambatnya proses administrasi dan kurangnya kejelasan informasi. Penelitian kuantitatif survei ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman kerja dan komunikasi Kepala Seksi Pemerintahan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat, serta mengukur besarnya kontribusi variabel tersebut. Sampel ditentukan menggunakan teknik non-probability sampling melalui pendekatan purposive sampling berformulasi Cochran, menghasilkan 100 responden dari populasi yang tidak diketahui pasti (unknown population). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert, lalu dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Secara deskriptif, persepsi masyarakat sangat positif (mencapai 94% gabungan jawaban setuju dan sangat setuju) terhadap kompetensi pengalaman kerja serta efektivitas komunikasi Kepala Seksi Pemerintahan. Secara inferensial, pengalaman kerja dan komunikasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Kantor Desa Lubuk Dendang.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam mengukur kualitas tata kelola pemerintahan desa yang tidak hanya mencerminkan efektivitas birokrasi, tetapi juga menunjukkan komitmen aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Di Desa Lubuk Dendang, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, fenomena pelayanan publik masih diwarnai berbagai tantangan, seperti keluhan warga mengenai lambatnya proses administrasi kependudukan dan pembuatan surat-menyurat, kurangnya kejelasan informasi, serta sikap aparatur yang dinilai kurang komunikatif. Kesenjangan antara harapan masyarakat akan

*Corresponding Author

Email: ¹add261699@gmail.com, ²hablilikhwanabeniman@gmail.com, ³putriilfi@gmail.com, ⁴jalilhutagalung@gmail.com

pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif dengan kenyataan birokrasi di lapangan menuntut adanya evaluasi terhadap faktor internal aparatur desa, khususnya Kepala Seksi (Kasi) Pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan warga.

Dua faktor internal utama yang diduga memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat adalah pengalaman kerja dan kemampuan komunikasi Kasi Pemerintahan. Pengalaman kerja mencerminkan akumulasi pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman prosedur administrasi, di mana aparatur berpengalaman cenderung lebih efisien menyelesaikan tugas. Namun, pengalaman masa kerja yang lama belum tentu menjamin kepuasan publik apabila tidak diimbangi dengan profesionalisme serta kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif, terbuka, dan empatik. Komunikasi yang kurang responsif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan, sedangkan komunikasi yang baik mampu membangun dialog partisipatif, mendengarkan aspirasi warga, serta mempercepat penyelesaian urusan birokrasi desa.

Berdasarkan latar belakang tersebut, identifikasi masalah fokus pada adanya ketidakselarasan antara masa kerja aparatur dan tingkat kepuasan warga, efektivitas komunikasi pelayanan yang belum optimal, variasi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, serta ketiadaan kajian empiris kuantitatif sebelumnya di wilayah tersebut. Untuk menjaga kedalaman analisis, masalah dibatasi secara sistematis pada pelayanan kependudukan dan surat-menyurat oleh Kasi Pemerintahan di Desa Lubuk Dendang dalam satu tahun terakhir. Variabel bebas dibatasi pada masa kerja/keterlibatan tugas (pengalaman kerja) serta cara penyampaian informasi dan interaksi (komunikasi), sedangkan variabel terikat fokus pada persepsi kepuasan masyarakat penerima layanan langsung, tanpa melibatkan aspek prasarana atau perangkat desa lainnya.

Penelitian ini merumuskan empat pertanyaan utama mengenai pengaruh parsial pengalaman kerja, pengaruh parsial komunikasi, pengaruh simultan keduanya, serta besarnya kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mengukur besarnya pengaruh parsial maupun simultan dari pengalaman kerja dan komunikasi Kasi Pemerintahan terhadap kepuasan pelayanan publik di Desa Lubuk Dendang secara kuantitatif. Pengujian dilakukan menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner numerik kepada warga, yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik regresi linear berganda.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen pelayanan birokrasi lokal, khususnya dalam memperkaya bukti empiris mengenai peran karakteristik internal aparatur terhadap kepuasan publik. Secara praktis, hasil kajian ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi kinerja dan masukan bagi Pemerintah Desa Lubuk Dendang dalam merancang program peningkatan kapasitas aparatur, membenahi sistem komunikasi pelayanan yang lebih inklusif, serta merumuskan kebijakan publik yang lebih responsif dan transparan sesuai dengan kebutuhan warga.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai pengaruh pengalaman kerja dan komunikasi Kepala Seksi Pemerintahan terhadap kepuasan masyarakat dilaksanakan di Desa Lubuk Dendang, Kecamatan Perbaungan, Kabupaten Serdang Bedagai, Sumatera Utara. Pelaksanaannya dirancang berlangsung selama sembilan bulan, terhitung sejak Oktober 2025 hingga Juli 2026. Subjek penelitian ini adalah masyarakat Desa Lubuk Dendang yang menerima pelayanan publik dari Kepala Seksi Pemerintahan. Sementara itu, objek penelitian difokuskan pada hubungan antara

dua variabel bebas, yaitu pengalaman kerja dan komunikasi, dengan satu variabel terikat, yaitu kepuasan masyarakat.

Populasi dalam penelitian ini tergolong *Unknown Population* atau Populasi Infinit karena jumlah warga yang datang menerima pelayanan di kantor desa setiap harinya bersifat dinamis dan tidak dapat dipastikan. Oleh karena itu, penarikan sampel dilakukan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sampling* berdasarkan kriteria spesifik: pernah menerima layanan minimal 1–2 kali, berusia minimal 17 tahun, serta memahami pengalaman kerja dan komunikasi pejabat desa tersebut. Jumlah sampel ditetapkan sebanyak 100 responden yang dihitung menggunakan rumus Cochran dengan tingkat kepercayaan 95% (5%) untuk menjamin kestabilan analisis statistik.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif berupa skor numerik hasil kuesioner berskala Likert. Data penelitian bersumber dari data primer yang diperoleh secara langsung dari responden penerima layanan, serta data sekunder yang dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap profil desa, laporan kinerja, dan literatur ilmiah relevan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator terukur untuk setiap variabel: pengalaman kerja diukur dari durasi kerja, ragam tugas, tingkat kesulitan, keterlibatan keputusan, dan pencapaian; komunikasi diukur dari kompetensi komunikator, konteks, saluran, gangguan, dan umpan balik; sedangkan kepuasan masyarakat diukur dari kesesuaian kebutuhan, kemudahan, kecepatan, kejelasan prosedur, sikap petugas, kualitas hasil, dan penanganan keluhan.

Pengujian data dilakukan secara sistematis menggunakan statistik parametrik analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Sebelum uji hipotesis, instrumen kuesioner diuji validitasnya menggunakan korelasi Pearson ($r > 0,3$ atau $\text{Sig.} < 0,05$) dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* (0,70). Kelayakan model regresi dipastikan melalui uji asumsi klasik agar memenuhi prinsip *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), meliputi uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* ($\text{Sig.} > 0,05$), uji multikolinearitas ($\text{VIF} < 10$), dan uji heteroskedastisitas (*Scatter Plot*). Pengujian hipotesis akhir dilakukan melalui uji t parsial untuk mengukur pengaruh individual X_1 dan X_2 , uji F simultan untuk mengukur pengaruh bersama, serta uji koefisien determinasi ($R^2 \times 100\%$) untuk menghitung besarnya proporsi kontribusi pengalaman kerja dan komunikasi terhadap kepuasan masyarakat secara empiris.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	7.451	2.754	
Pengalaman_Kerja	.563	.072	.587
Komunikasi	.279	.070	.301

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah serta besarnya pengaruh variabel independen yaitu Pengalaman Kerja dan Komunikasi terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil uji pengolahan data menggunakan SPSS yang disajikan pada tabel di atas, diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 7,451 + 0,563X_1 + 0,279X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan secara sistematis sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta sebesar 7,451 > Nilai konstanta positif sebesar 7,451 menunjukkan bahwa apabila variabel Pengalaman Kerja dan Komunikasi nilainya diasumsikan konstan atau bernilai nol (0), maka estimasi nilai indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Lubuk Dendang adalah sebesar 7,451 satuan. Hal ini mengindikasikan terdapat faktor-faktor atau variabel lain di luar model penelitian ini yang secara konstan turut menjaga kepuasan masyarakat pada tingkat dasar tersebut.
2. Koefisien Regresi Variabel Pengalaman Kerja sebesar 0,563 > Koefisien regresi untuk variabel Pengalaman Kerja bernilai positif yaitu sebesar 0,563. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Pengalaman Kerja sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,563 satuan, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya (Komunikasi) konstan/tetap. Arah hubungan yang positif ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat pengalaman kerja yang dimiliki oleh Kepala Seksi Pemerintahan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh warga desa.
3. Koefisien Regresi Variabel Komunikasi sebesar 0,279 > Koefisien regresi untuk variabel Komunikasi bernilai positif yaitu sebesar 0,279. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Komunikasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,279 satuan, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya (Pengalaman Kerja) konstan/tetap. Arah korelasi yang positif ini menunjukkan bahwa semakin efektif dan ramah komunikasi yang dibangun oleh aparatur desa dalam proses pelayanan, maka kepuasan masyarakat yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan secara nyata.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.706	.008
	Pengalaman_Kerja	7.806	.000
	Komunikasi	4.000	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Uji t (parsial) dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen, yaitu Pengalaman Kerja dan Komunikasi, secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat. Pengujian hipotesis ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 (alpha = 5%) dan nilai t tabel sebesar 1,984 (df = 97).

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi di atas, pengujian hipotesis parsial dijabarkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat:
Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Pengalaman Kerja sebesar 7,806, yang nilainya jauh lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 ($7,806 > 1,984$). Selain itu, diperoleh pula nilai signifikansi sebesar 0,000, yang nilainya jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis pertama

diterima. Hal ini membuktikan bahwa Pengalaman Kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lubuk Dendang.

2. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Masyarakat:

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung untuk variabel Komunikasi sebesar 4,000, yang nilainya lebih besar dari t tabel sebesar 1,984 ($4,000 > 1,984$). Di samping itu, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000, yang nilainya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua diterima. Hal ini membuktikan bahwa Komunikasi secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lubuk Dendang.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3536.600	2	1768.300	89.013	.000 ^a
Residual	1926.960	97	19.866		
Total	5463.560	99			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Pengalaman_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Uji F (simultan) dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen, yaitu Pengalaman Kerja dan Komunikasi, secara bersama-sama atau serentak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Masyarakat. Pengujian hipotesis ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan membandingkan nilai F hitung terhadap F tabel sebesar 3,09 ($df_1 = 2, df_2 = 97$).

Berdasarkan tabel hasil uji ANOVA di atas, diperoleh nilai F hitung sebesar 89,013, yang nilainya jauh lebih besar dari nilai F tabel sebesar 3,09 ($89,013 > 3,09$). Selain itu, tingkat signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000, yang nilainya jauh lebih kecil dari taraf signifikansi yang ditentukan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Hal ini membuktikan bahwa Pengalaman Kerja dan Komunikasi secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lubuk Dendang. Model regresi ini dinilai sangat fit (goodness of fit) dan layak digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelayanan warga.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.805 ^a	.647	.640	4.457

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Pengalaman_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Data kuesioner 2026, data diolah SPSS 19

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh atau kemampuan variabel independen yaitu Pengalaman Kerja dan Komunikasi secara simultan (bersama-sama) dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini ditunjukkan melalui angka R Square pada tabel Model Summary.

Berdasarkan tabel hasil uji di atas, diperoleh nilai R Square sebesar 0,647. Nilai ini menunjukkan bahwa kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel Pengalaman Kerja dan Komunikasi secara bersama-sama terhadap Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 64,7%. Sementara itu, sisanya sebesar 35,3% dijelaskan oleh variabel-variabel atau faktor-faktor lain di luar model regresi dan tidak diteliti dalam penelitian ini (seperti sarana prasarana kantor desa, kecepatan waktu pelayanan, kejelasan tarif, atau faktor kepemimpinan kepala desa).

SIMPULAN

Berdasarkan pengujian statistik kuantitatif, penelitian ini membuktikan bahwa variabel pengalaman kerja dan komunikasi Kepala Seksi Pemerintahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Lubuk Dendang, baik secara parsial maupun simultan. Secara parsial, pengalaman kerja menunjukkan pengaruh signifikan dengan nilai t hitung = 7,806 > t tabel = 1,984 (sig. = 0,000 < 0,05), sedangkan variabel komunikasi juga berpengaruh signifikan dengan t hitung = 4,000 > t tabel = 1,984 (sig. = 0,000 < 0,05). Pengujian simultan melalui uji F menghasilkan nilai F hitung = 89,013 > F tabel = 3,09 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05, yang menegaskan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama menentukan kepuasan pelayanan publik warga desa. Koefisien determinasi (R^2) mencatatkan nilai sebesar 0,647, yang mengindikasikan bahwa kombinasi pengalaman kerja dan komunikasi memberikan kontribusi sebesar 64,7% terhadap variasi kepuasan masyarakat, sementara sisa 35,3% dipengaruhi oleh faktor luar yang tidak diteliti, seperti kelengkapan sarana prasarana kantor desa, kepastian tarif, atau kepemimpinan kepala desa.

Sebagai rekomendasi praktis, Pemerintah Desa Lubuk Dendang disarankan untuk mempertahankan aparatur berkinerja baik serta mengasah kecakapan teknis pengelolaan berkas administrasi kependudukan melalui pelatihan dan bimbingan teknis berkala. Selain itu, sikap pelayanan yang ramah, sopan, dan komunikasi persuasif yang sabar terutama kepada kelompok warga rentan atau lansia harus terus dipertahankan agar kualitas pelayanan tetap humanis. Terakhir, pihak desa perlu mengoptimalkan saluran pengaduan publik, baik lewat kotak saran fisik maupun media digital WhatsApp, disertai publikasi tindak lanjut umpan balik secara transparan guna meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan warga.

REFERENSI

- Ainun Humairaa, U. (2021). 50 Pengertian Komunikasi Menurut Ahli. Medan: Pustaka Taman Ilmu.
- Arifin. (2020). Komunikasi Sosial. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cangara, H. (2021). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwi Rahayu. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Desa Tanjung Anom. Tesis, Universitas Medan Area
- Effendy, O. U. (2020). Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Handoko, T.H. (2021). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, M.S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Herni, S. L. (2020). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Universitas Riau Kepulauan Press, Batam.
- Iriani, N., Rencana Sari Dewi, G.A.K., Sudjud, S., Talli, A.S.D., Surianti, S., Setyowati, R.D.N., Lisarani, V., Arjang, A., Nurmillah, N., & Nuraya, T. (2022). *Metodologi Penelitian*. Rizmedia Pustaka Indonesia, Jakarta.
- Kasali, R. (2021). Disruption: Menghadapi Lawan-Lawan Tak Kelihatan dalam Perubahan Zaman. Bandung: Mizan.

- Lalu Muhammad Iqbal. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Kepribadian terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Kantor Desa Dasan Geria. Jurnal Kompeten, Penerbit Seval Mangkunegara, A.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyana, D. (2020). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Kompetitif*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nurudin. (2021). Komunikasi Massa: Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Putra, E. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi. Bandung: Penerbit Widina.
- Rakhmat, J. (2020). Psikologi Komunikasi (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Susanto, A. (2020). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Reni Oktaviani. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Limbangan. Jurnal Jumbiwira, STIE Pari
- Rivai, V. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Refika Aditama, Bandung.
- Siagian, S.P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Siti Anisa. (2020). Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Helvetia. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sopyan, Y. (2022). Teori-Teori Komunikasi. Bandung: Penerbit Widina.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Thoha, M. (2021). *Perilaku Organisasi*. RajaGrafindo Persada, Jakarta.