

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN APARATUR SIPIL NEGARA PADA
LAYANAN KANTOR BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAMBI**

Salwa Ayu Fadilah Rambe, Dahmiri, Muhammad Haris Saputra
Universitas Jambi

Correspondence		
Email: fadilahsalwa26@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 23 April 2026	Accepted: 2 May 2026	Published: 3 May 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai serta kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jambi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan antara capaian kinerja pegawai yang secara administratif sudah tinggi dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh ASN sebagai pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi, dengan analisis data menggunakan metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan ASN. Secara parsial, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kinerja pegawai. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan ASN. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi, terutama pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, menjadi hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan ASN.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan, Kepuasan ASN

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of employee performance and administrative service quality on the satisfaction of Civil Servants (ASN) at the Regional Personnel Agency of Jambi Province. This research is motivated by the gap between the high administrative performance achieved by employees and the service quality perceived by ASN as service users. The research method used is a quantitative approach with data collected through questionnaires, observation, and documentation. The population consists of ASN within the Jambi Provincial Government, and the data were analyzed using the SEM-PLS method. The results indicate that employee performance and administrative service quality have a positive effect on ASN satisfaction. Partially, service quality has a stronger influence compared to employee performance. Simultaneously, both variables contribute to ASN satisfaction. It can be concluded that improving administrative service quality, particularly in terms of service speed and accuracy, is essential to enhance ASN satisfaction.

Keywords : Employee Performance, Service Quality, ASN Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, peningkatan profesionalisme birokrasi menjadi isu strategis dalam pengelolaan organisasi sektor publik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif semakin meningkat, sehingga instansi pemerintah dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks ini, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) tidak lagi dipandang sebagai fungsi administratif semata, melainkan sebagai fungsi strategis yang berperan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dan efektivitas organisasi (Sinambela, 2020; Silaswara et al., 2021).

Peran strategis ASN ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menyatakan bahwa ASN berfungsi sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan masyarakat. Oleh karena itu, ASN dituntut memiliki kinerja yang profesional, kompeten, dan berorientasi pada pelayanan. Kinerja pegawai yang baik diyakini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna layanan (Rumawas, 2021). Selain itu, kualitas pelayanan administrasi juga menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan, karena pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan akan meningkatkan kepercayaan serta persepsi positif terhadap instansi pemerintah (Fitriana & Anisa, 2024).

Namun demikian, kajian empiris sebelumnya menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja pegawai, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna layanan masih cenderung bersifat umum dan lebih banyak berfokus pada masyarakat sebagai pengguna layanan eksternal. Penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan ASN sebagai pengguna layanan internal, khususnya dalam konteks pelayanan administrasi kepegawaian, masih terbatas (Budiyana, 2022). Padahal, kepuasan ASN sebagai pengguna layanan internal memiliki peran penting dalam mendukung kinerja organisasi secara keseluruhan.

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi merupakan instansi yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan administrasi kepegawaian ASN, meliputi kenaikan pangkat, mutasi, serta pengembangan karier. Kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh BKD sangat menentukan pemenuhan hak dan kewajiban ASN serta kelancaran pelaksanaan tugas pemerintahan. Meskipun secara administratif capaian kinerja pegawai di BKD Provinsi Jambi tergolong tinggi, berdasarkan hasil penilaian kinerja mayoritas pegawai berada pada kategori “sangat baik”, realitas di lapangan menunjukkan adanya sejumlah permasalahan, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya kejelasan informasi, serta lamanya waktu penyelesaian layanan.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menunjukkan bahwa meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada kategori “sangat baik”, masih terdapat kelemahan pada aspek waktu penyelesaian layanan. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kinerja pegawai yang tinggi secara administratif dengan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh ASN sebagai pengguna layanan. Kesenjangan ini berpotensi menurunkan efektivitas pelayanan serta memengaruhi kepuasan ASN.

Selain itu, permasalahan lain yang ditemukan meliputi kurang optimalnya koordinasi antarbidang, keterbatasan penguasaan teknologi informasi, serta masih adanya kesalahan dalam pengelolaan data kepegawaian yang berdampak pada lamanya proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai belum sepenuhnya diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan administrasi secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengkaji secara empiris pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan ASN di lingkungan BKD Provinsi Jambi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian MSDM sektor publik serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan ASN, dan (2) pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan ASN pada BKD Provinsi Jambi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan yang lebih efektif, serta memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang yang sejenis.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang objektif, terukur, serta memungkinkan pengujian hipotesis secara statistik.

Penelitian dilaksanakan di BKD Provinsi Jambi dengan populasi seluruh ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi yang pernah menggunakan layanan administrasi kepegawaian, dengan jumlah sebanyak 10.989 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, yaitu ASN yang pernah menggunakan layanan BKD.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert 1–5 untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan instansi, serta literatur yang relevan. Selain kuesioner, teknik pengumpulan data juga didukung oleh observasi dan dokumentasi untuk memperkuat validitas data.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kinerja pegawai (X1) dan kualitas pelayanan administrasi (X2), serta variabel dependen yaitu kepuasan ASN (Y). Kinerja pegawai diukur melalui indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kreativitas, dan tanggung jawab. Kualitas pelayanan administrasi diukur berdasarkan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sementara kepuasan ASN diukur melalui kualitas layanan, pemenuhan harapan, serta pengalaman pengguna.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS) dengan bantuan software SmartPLS. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi outer model dan inner model. Outer model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen melalui nilai outer loading ($>0,70$), Average Variance Extracted (AVE $>0,50$), Composite Reliability ($>0,70$), dan Cronbach's Alpha ($>0,70$). Selanjutnya, inner model digunakan untuk menguji hubungan antar variabel melalui nilai koefisien determinasi (R^2), predictive relevance (Q^2), serta model fit (SRMR $<0,08$).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping untuk memperoleh nilai t-statistik dan p-value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistik $>1,96$ dan p-value $<0,05$, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan antar variabel penelitian.

PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) pengguna layanan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi. Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas berada pada rentang usia 41–56 tahun, yang menunjukkan dominasi ASN dengan tingkat kematangan dan pengalaman kerja yang relatif tinggi. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden merupakan lulusan sarjana (S1), sehingga dapat diasumsikan bahwa responden memiliki kapasitas analitis yang memadai dalam menilai kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi.

Analisis Deskriptif Variabel

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kinerja pegawai (X1) secara umum berada pada kategori sangat tinggi. Dimensi kuantitas kerja dan tanggung jawab menjadi aspek yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa pegawai BKD dinilai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target serta memiliki komitmen dalam menindaklanjuti

pelayanan hingga selesai. Hal ini mencerminkan adanya profesionalisme kerja yang cukup baik dalam mendukung pelayanan administrasi kepegawaian.

Namun demikian, dimensi ketepatan waktu memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun masih berada dalam kategori tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat kendala dalam kecepatan penyelesaian layanan, yang kemungkinan disebabkan oleh faktor beban kerja, prosedur birokrasi, maupun koordinasi antarbidang.

Pada variabel kualitas pelayanan administrasi (X2), seluruh dimensi berada dalam kategori sangat tinggi. Dimensi keandalan menjadi aspek yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, dimensi bukti fisik juga menunjukkan nilai tinggi, yang mengindikasikan bahwa fasilitas pelayanan telah memadai dalam mendukung proses pelayanan.

Meskipun demikian, dimensi jaminan, khususnya yang berkaitan dengan kompetensi pegawai, memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam penguasaan aspek teknis dan administratif, masih perlu menjadi perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, variabel kepuasan ASN (Y) menunjukkan bahwa seluruh dimensi berada dalam kategori sangat tinggi. Dimensi kepuasan emosional menjadi faktor yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa kenyamanan dan pengalaman positif selama berinteraksi dengan pegawai sangat berpengaruh terhadap kepuasan ASN. Hal ini menegaskan pentingnya aspek interpersonal dalam pelayanan publik.

Namun, indikator yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan kembali menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah. Temuan ini konsisten dengan hasil pada variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian layanan merupakan aspek krusial yang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Hasil evaluasi model pengukuran menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, seluruh indikator juga memenuhi validitas diskriminan karena memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan konstruk lain.

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha pada seluruh variabel berada di atas 0,70, yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel serta layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Ringkasan Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Rentang Outer Loading	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Pegawai (X1)	0,879–0,915	0,972	0,972	Sangat Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,877–0,924	0,975	0,974	Sangat Reliabel
Kepuasan ASN (Y)	0,904–0,938	0,965	0,965	Sangat Reliabel

Analisis Model Struktural (Inner Model)

Hasil analisis model struktural menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) untuk variabel kepuasan ASN sebesar 0,909, yang termasuk dalam kategori sangat kuat. Hal ini berarti bahwa 90,9% variasi kepuasan ASN dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi, sedangkan sisanya sebesar 9,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 2. Nilai R-Square

Variabel Dependen	R-Square	Interpretasi
Kepuasan ASN (Y)	0,909	Sangat Kuat

Nilai R-Square yang tinggi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya jelaskan (explanatory power) yang sangat baik, sehingga hubungan antar variabel dalam model dapat dianggap kuat dan relevan secara empiris.

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping dalam PLS-SEM. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel bersifat positif dan signifikan.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	Koefisien (β)	t-statistik	p-value	Keterangan
Kinerja Pegawai → Kepuasan ASN	0,497	3,879	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan ASN	0,476	3,664	0,000	Signifikan

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ASN. Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, maka semakin tinggi tingkat kepuasan ASN terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, kualitas pelayanan administrasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ASN. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi keandalan, daya tanggap, maupun empati, akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Secara komparatif, kinerja pegawai memiliki pengaruh yang sedikit lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan administrasi. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor internal pegawai, seperti kemampuan kerja dan tanggung jawab, menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan ASN.

Pembahasan

Hasil analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menjelaskan persepsi serta tingkat kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap pelayanan di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, tingkat kepuasan ASN berada pada kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pengguna layanan internal. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi manajemen sumber daya manusia dan sistem pelayanan administrasi di BKD telah berjalan dengan cukup efektif.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya variasi antar indikator, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan yang cenderung memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara agregat

kinerja dan kualitas pelayanan dinilai sangat baik, masih terdapat kesenjangan antara capaian administratif dan pengalaman layanan yang dirasakan oleh ASN. Dengan kata lain, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil kerja, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna.

Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan ASN

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ASN, dengan nilai koefisien sebesar 0,497. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja pegawai, baik dari aspek kuantitas, kualitas, tanggung jawab, maupun ketepatan kerja, secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan konsep manajemen kinerja yang menyatakan bahwa output kerja pegawai yang optimal akan berdampak pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna.

Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Fitriana dan Anisa (2024) yang menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan layanan. Dalam konteks penelitian ini, dimensi kuantitas kerja dan tanggung jawab menjadi aspek yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan serta komitmen dalam menindaklanjuti layanan menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi positif ASN.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa indikator kecepatan pelayanan masih menjadi aspek yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai yang tinggi secara administratif belum sepenuhnya diikuti oleh efisiensi waktu pelayanan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kompleksitas prosedur birokrasi, keterbatasan sistem digital, atau kurang optimalnya koordinasi antarunit kerja. Oleh karena itu, peningkatan kinerja pegawai tidak hanya perlu difokuskan pada hasil kerja, tetapi juga pada efisiensi proses pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan ASN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ASN, dengan nilai koefisien sebesar 0,476. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh ASN. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (service quality) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi terhadap layanan yang diterima.

Penelitian ini juga memperkuat temuan Trisnawati et al. (2024) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pengguna layanan. Dalam penelitian ini, dimensi keandalan dan bukti fisik menjadi aspek yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan sesuai prosedur serta ketersediaan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan ASN.

Namun demikian, dimensi jaminan, khususnya terkait kompetensi pegawai, menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun pelayanan sudah berjalan dengan baik, peningkatan kompetensi teknis dan profesionalisme pegawai masih diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna layanan secara optimal. Selain itu, aspek daya tanggap dan kecepatan pelayanan juga menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan, mengingat kedua aspek ini berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dalam menerima layanan.

Implikasi Temuan Penelitian

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan ASN. Namun, temuan mengenai masih adanya kelemahan pada aspek kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa perbaikan sistem pelayanan perlu difokuskan pada efisiensi proses, bukan hanya pada peningkatan output kerja.

Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya BKD Provinsi Jambi untuk melakukan optimalisasi sistem pelayanan, seperti melalui digitalisasi layanan, penyederhanaan prosedur, serta peningkatan kompetensi pegawai dalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, peningkatan koordinasi antarbidang juga menjadi faktor penting dalam mempercepat proses pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan ASN tidak hanya bergantung pada kinerja individu pegawai, tetapi juga pada sistem pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, pendekatan yang terintegrasi antara peningkatan kinerja sumber daya manusia dan perbaikan kualitas sistem pelayanan menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan Aparatur Sipil Negara (ASN) pada layanan Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Jambi, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai secara nyata memberikan kontribusi positif dalam menciptakan kepuasan bagi para ASN yang menerima layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin profesional dan kompeten pegawai dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam membantu urusan administratif, maka persepsi kepuasan dari rekan sejawat selaku penerima layanan akan semakin meningkat.

Sejalan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan administrasi yang mencakup aspek keandalan, ketangguhan, serta empati pegawai juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Efektivitas prosedur kerja dan akurasi data dalam sistem administrasi kepegawaian menjadi faktor penentu yang dirasakan langsung oleh responden. Secara simultan, integrasi antara kinerja pegawai yang optimal dan sistem pelayanan yang berkualitas menjadi kunci utama dalam mendukung kelancaran operasional di lingkungan BKD Provinsi Jambi, di mana penguasaan teknologi informasi dan kecepatan durasi pelayanan menjadi elemen yang paling dominan dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan ASN.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Fantoriq, M. Y., Armin, R., & Poernomo, A. H. (2025). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Banjar Tanggul Kecamatan Pungging Kabupaten Mojokerto. *Jurnal Visi Manajemen*. <https://doi.org/10.56910/jvm.v1i13.761>
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L. R., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. CV. Pradina Pustaka Grup. <https://doi.org/www.pradinapustaka.com>
- Aprilianti, S. Z., Khojin, N., Kristiana, A., Riono, S. B., & Zaman, M. B. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Kompetensi Pegawai*.
- Arofah, T. N. T., Pramono, S., & Roekminiati, S. (2025). Jurnal Ilmu Administrasi Publik Pengaruh Digitalisasi Pelayanan BKD Kabupaten Sidoarjo terhadap Kepuasan ASN dalam Pengurusan Administrasi Kepegawaian. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu*

- Administrasi Publik UMA*. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma>
- Aswar, N. F., Haeruddin, M. I. M., Haeruddin, M. I. W., Hamka, R. A., Wicaksono, T., Sayu, T., Dipoatmodjo, Natsir, U. D., Mustafa, M. Y., Sarinah, L., Setiawan, A., & Angreyani, A. D. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Widina Media Utama.
- Azam, A. M., Mauluddiyah, L. Z., Rukin, & Aisafitri, A. (2021). *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin* (E. Hartutik (ed.)). Widina Media Utama. <https://doi.org/www.penerbitwidina>
- Budiyana, D. U. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Banjaratma. *Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*. <https://doi.org/10.58906/melati.v39i2.77>
- Ferdiani, S., & Anwar, S. (2024). *Neraca PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT*. <http://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca>
- Fitriana, F., & Anisa, R. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Kantor Desa terhadap Kepuasan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Jurnal Global Futuristik*. <https://doi.org/10.59996/globalistik.v2i1.476>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik* (D. P. Sari (ed.)). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. <https://doi.org/www.globaleksekutifteknologi.co.id>
- Heriyanto, Y., & Oktarina, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Rejosari Barat. *Business and Accounting Education Journal*. <https://doi.org/10.15294/baej.v6i1.12896>
- Mastuti, R. A., Sucipto, H., & Syaifulloh, M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat Universitas Muhadi Setiabudi , Indonesia membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Kasus Kantor*.
- Nurulita, R. F., Arfanda, P. E., & Rahmi, S. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pegawai Puskesmas Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *Jurnal Dunia Pendidikan*.
- Priyowibowo, E., Gusfriyanto, H., & Hadibrata, B. (2021). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*. Sahir, Syafrida Hafni. %22Metodologi penelitian.%22 (2021).
- Rachman.w, M., Waluyo, M., & N, R. H. (2023). *Structural equation modeling*. <https://doi.org/10.5040/9781399415606.0047>
- Rahayu, S. (2021). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan*. Media Pustaka Indo. <https://doi.org/www.mediapustakaindo.com>
- Razak, M. R., Amane, A. P. O., Buyami, Simandjorang, B. T. V., Halim, P., Surjanto, Tahir, S., Melumpi, M. H., Sari, K. R., Tukina, Mariam, S., & Syamsuadi, A. (2016). *Adminitrasi Publik Di Era Digiitalisasi* (A. Hendrayady (ed.)). CV,EUREKA MEDIA AKSARA.
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen* (M. H. HS (ed.)). UIN KHAS Press. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Rumawas, W. (2021). *Manajemen Kinerja*.
- Salsabila, M., & Suryani, L. (2025). *PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS HIKUN KABUPATEN TABALONG*. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i2.1388>
- Sihotang Hotmaulia. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Jurnal Ilmu Pendidikan*. UKI PRESS.
- Silalahi, M., Putra, H. S., Julyanthry, Simatupang, S., & Apriliani, L. (2021). *Strategis*

- Customer Relationship Marketing* (D. E. Putri & Riyanto (eds.)). CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Silaswara, D., Parameswari, R., Kusnawan, A., Hernawan, E., & Andy. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV. PUSTAKA KREASI MANDIRI.
- Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sinollah, & Masruro. (2019). *PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN*.
- Soelistya, D., Desembrianita, E., & Tafrihi, W. (2021). *Kinerja Karyawan* (A. Irawan (ed.)). Nizamia Learning Center. <https://doi.org/www.nizamiacenter.com>
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan* (S. B. Sartika (ed.)). Umsida Press.
- Sunarmi, Djaha, A. S. A., & Sardjjo. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada*.
- Suryana, N., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Variabel Intervening Kualitas Pelayanan. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*. <https://doi.org/10.32897/jiim.2024.3.1.3539>
- Trisnawati, Sucipto, H., & Fitalisma, G. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balaidesa Kubangsari) Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik akan meneliti dan membahas mengenai Pengaruh Kua. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*.