



Pengaruh Sistem Layanan Publik Balai Desa Tambak Sumur Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tambak Sumur

Dewi Nur Aini*, Menur Kusumaningtyas

Manajemen, STIE Mahardhika, Indonesia

Korespondensi: wdee82880@gmail.com*

Abstract. This study aims to analyze the influence of the public service system at Tambaksumur Village Hall on community satisfaction. The background of this research emphasizes the importance of public services as mechanisms to fulfill citizens' needs, requiring speed, accuracy, transparency, and hospitality from village officials. A quantitative approach was employed with a sample of 132 respondents selected based on criteria of being over 16 years old, possessing an ID card, and having experience with services at the village hall. Data were collected through questionnaires using a five-point Likert scale, which were tested for validity and reliability. The validity test confirmed that all items were valid, while the reliability test showed Cronbach's Alpha values above 0.60, indicating reliable instruments. The partial t-test revealed that the public service system significantly affects community satisfaction, with a t-value of 12.319 and a significance level of 0.000. The simultaneous F-test further demonstrated that independent variables collectively have a significant effect, with an F-value of 151.767 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination ($R^2 = 0.539$) indicates that 53.9% of the variation in community satisfaction can be explained by the public service system, while the remaining 46.1% is influenced by other factors outside the model. These findings highlight that fast, accurate, transparent, and friendly public services are crucial in enhancing community satisfaction, although additional factors also play a role.

Keywords: community satisfaction ; public service ; Tambaksumur Village Hall ; service quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem pelayanan publik di Balai Desa Tambaksumur terhadap kepuasan masyarakat. Latar belakang penelitian berangkat dari pentingnya pelayanan publik sebagai mekanisme pemenuhan kebutuhan warga yang menuntut kecepatan, ketepatan, transparansi, dan keramahan aparatur desa. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 132 responden yang dipilih berdasarkan kriteria usia di atas 16 tahun, memiliki KTP, dan pernah melakukan pelayanan di Balai Desa Tambaksumur. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pertanyaan valid, sedangkan uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Uji t parsial menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung 12,319 dan signifikansi 0,000. Uji F simultan juga memperkuat temuan bahwa variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dengan nilai F hitung 151,767 dan signifikansi 0,000. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,539 mengindikasikan bahwa 53,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh sistem pelayanan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan ramah merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat desa.

Kata kunci: kepuasan masyarakat ; pelayanan publik ; Balai Desa Tambaksumur ; kualitas layanan.

LATAR BELAKANG

Sistem pelayanan publik adalah mekanisme yang dijalankan pemerintah atau lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif sesuai aturan hukum. Intinya, ini adalah cara negara menjamin hak dasar warga secara cepat, transparan, dan berkualitas. (Nurul et al., 2021)

Received: June 16, 2026; Revised: June 23, 2026; Accepted: June 29, 2026; Published: August 31, 2026

*Corresponding author, e-mail address

Sistem pelayanan publik adalah mekanisme yang dijalankan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif sesuai ketentuan hukum. Esensinya, pelayanan publik adalah cara negara melayani warganya agar hak-hak dasar terpenuhi dengan cepat, transparan, dan berkualitas.

Kelurahan Tambaksumur sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, menghadapi tantangan besar dalam menjaga mutu layanan. Indikator utama kualitas layanan mencakup kecepatan, ketepatan, serta keramahan aparatur, namun mutu pelayanan juga ditentukan oleh keterbukaan informasi dan kemudahan akses yang diberikan kepada warga.(Yamin, 2025)

Menyediakan layanan publik yang efektif bukan tanpa tantangan. Pemerintah daerah sering kali dihadapkan pada keterbatasan sumber daya, baik dari segi finansial, manusia, maupun teknologi. Selain itu, birokrasi yang kompleks dan kurangnya koordinasi antar departemen seringkali menghambat proses pelayanan. Kendala tambahan seperti ketidakmampuan untuk melacak permohonan layanan secara real-time dan rendahnya tingkat transparansi dalam prosedur administrasi semakin memperburuk situasi.(Wijaya et al., 2024)

Dalam konteks penelitian ini, Kelurahan Tambaksumur memiliki jumlah penduduk **8.593 jiwa**. Untuk memperoleh gambaran yang representatif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, penelitian ini mengambil **sampel sebanyak 103 responden**. Sampel tersebut diharapkan dapat mewakili opini masyarakat secara proporsional sehingga hasil penelitian mampu memberikan gambaran nyata mengenai kualitas pelayanan publik di Balai Desa Tambaksumur Dalam hal ini masalah yang akan di angkat adalah apakah sistem pelayanan publik di balai desa Tambaksumur memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa Tambaksumur. Penelitian ini berfokus pada apakah sistem pelayanan publik di Balai Desa Tambaksumur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat desa.

KAJIAN TEORITIS

SISTEM

Pengertian Sistem Secara umum, Sistem adalah suatu kumpulan objek atau unsur-unsur atau bagian-bagian yang memiliki arti berbeda-beda yang saling memiliki hubungan, saling berkerjasama dan saling memengaruhi satu sama lain serta memiliki

keterikatan pada rencana atau plane yang sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu pada lingkungan yang kompleks.

Mulyadi (dalam Samsudin & Islami, 2023) sistem adalah “suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan”. Romney dan Steinbart, sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

PELAYANAN

Menurut Poerwadarminta (natalia amba., 2023), Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu atau menyiapkan kebutuhan orang lain. kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai cara melayani sehubungan dengan jual beli jasa. Pelayanan mempunyai peran penting dalam kehidupan manusia, karena dalam melakukan aktivitasnya manusia membutuhkan pelayanan, jika tidak ada pelayanan maka semua aktivitas manusia tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pelayanan publik salah satu unsur penting karena dibutuhkan masyarakat guna untuk menunjang berbagai kebutuhan. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap hari. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayan memiliki tiga makna yaitu:

1. Perihal atau cara melayani,
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang,
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Suwari, 2014)pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pelayanan publik memberikan layanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oelh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan.

KEPUASAN MASYARAKAT

Menurut Nia Ratmelia., (2024) kepuasan masyarakat berasal dari hasil opini publik (masyarakat) dan evaluasi kinerja petugas sebagai aparatur pelayanan publik, terdapat

dua (2) dimensi kepuasan masyarakat yakni kesesuaian harapan dan persepsi. Kepuasan masyarakat akan terpenuhi jika sesuai dengan harapan dan juga persepsi masyarakat itu sendiri.

Pentingnya kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), dalam (Novarianti et al., 2024) menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi jika masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif, menurut Robert Donmoyer (Indah Safira, 2024), adalah pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menampilkan data dalam bentuk numerik daripada naratif. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengaruh Sistem Pelayanan Publik Pada Balai desa Tambaksumur Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Tambaksumur.

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Sugiono, 2013 Ardiansyah et al., 2023). Pemilihan sampel representatif menjadi krusial untuk menghindari bias yang dapat mengganggu validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

sampel dari penelitian ini merupakan masyarakat desa tambaksumur yang berusia diatas 16thn yang sudah memiliki KTP dan pernah melakukan kegiatan pelayanan di balai desa tambaksumur.

Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form dengan skala Likert lima poin (sangat setuju hingga sangat tidak setuju). Kriteria pengambilan sampel responden berusia antara 17tahun dengan jenis kelamin laki-laki dan Perempuan yang berdomisili di desa Tambaksumur. Total responden sebanyak 132 orang. (natalia et al., 2023)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data dapat dianggap valid. Validitas kuesioner dapat dikatakan terpenuhi jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan aspek yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas kuesioner adalah apabila nilai *R hitung* positif dan nilai *R hitung* lebih besar dari nilai *R tabel*, maka variabel tersebut dianggap valid. Dan apabila nilai *R hitung* negatif dan nilai *R hitung* lebih kecil dari nilai *R tabel*, maka variabel tersebut dianggap tidak valid. (Poetra & Fajriyah, 2024) Dilakukan uji validitas dengan tujuan apakah data hasil kuisisioner dapat dilakukan perhitungan dan memenuhi kriteria penelitian. Berikut hasil uji validitas:

Tabel 1. Uji Validitas

Variable	kode	R tabel	R hitung	Keterangan
Variable x Sistem pelayanan publik	X 1.1	0,171	0,521961	Valid
	X 1.2	0,171	0,546394	Valid
	X 1.3	0,171	0,611079	Valid
	X 1.4	0,171	0,656139	Valid
	X 1.5	0,171	0,520591	Valid
	X 1.6	0,171	0,305616	Valid
	X 1.7	0,171	0,296831	Valid
	X 1.8	0,171	0,495008	Valid
	X 1.9	0,171	0,403115	Valid
	X 1.10	0,171	0,57306	Valid

Tabel 1. Uji Validitas (lanjutan)

Variable	kode	R tabel	R hitung	Keterangan
Variable y Kepuasan masyarakat	Y 1.1	0,171	0,706679	Valid
	Y 1.2	0,171	0,603272	Valid
	Y 1.3	0,171	0,500146	Valid
	Y 1.4	0,171	0,352985	Valid
	Y 1.5	0,171	0,63779	Valid
	Y 1.6	0,171	0,628691	Valid
	Y 1.7	0,171	0,630579	Valid
	Y 1.8	0,171	0,715982	Valid
	Y 1.9	0,171	0,591777	Valid
	Y 1.10	0,171	0,7344	Valid

Nilai koefisien korelasi hasil uji validitas untuk variable sistem pelayanan publik (X1) dan variable kepuasan Masyarakat (Y) dari dua puluh pernyataan menyatakan bahwa nilai *Rhitung* lebih besat dari pada *Rtabel* (0,171). Maka dapat di simpulkan bahwa seluruh data yang digunakan Adalah valid.

Uji Reabilitas

Umar (2009) mengemukakan bahwa reliabilitas merujuk pada tingkat konsistensi, presisi, dan akurasi yang diperlihatkan oleh suatu alat ukur. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode one shot, yaitu pengukuran yang hanya dilakukan satu kali. Penilaian reliabilitas didasarkan pada nilai Cronbach's Alpha, dimana suatu konstruk atau variabel dianggap memiliki reliabilitas yang baik apabila memperoleh nilai (Yamin, 2025)

Setelah dilakukan uji validitas dan data dinyatakan dalam keadaan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah data dalam keadaan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas:

Tabel 2. Uji Reabilitas

Variable	Cronbach alpha	Nilai minimum	Hasil uji
Sistem pelayanan publik	0,726	> 0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat	0,840	> 0,60	Reliabel

Hasil uji reliabilitas seluruh variabel dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach alpha* > (0.60). Nilai *Cronbach alpha* untuk variable sistem pelayanan publik (X) dan variable kepuasan Masyarakat (Y) lebih besar dari nilai minimum. Maka dapat disimpulkan bahwa variable dalam penelitian ini reliabel.

Uji t (parsial)

Uji t adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji apakah satu variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Uji t digunakan untuk menguji apakah indikator dari sistem pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Dalam pengambilan keputusan, terdapat kriteria yang dapat digunakan, yaitu:

1. Jika nilai signifikansi *thitung* lebih besar dari nilai *t tabel*, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai signifikansi *thitung* lebih kecil dari nilai *ttabel*, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. (Sudariana et al., n.d.)

Tabel 3. Uji t

<i>Coefficients^a</i>					
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.273	2.398		.114	.910
1 Sistem pelayanan publik X	.931	.076	.734	12.319	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat Y

Berdasarkan tabel koefisien regresi, variabel Sistem Pelayanan Publik X memiliki nilai *t* hitung = 12,319 dengan nilai signifikansi Sig. = 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan *t* hitung lebih besar daripada *t* tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Sistem Pelayanan Public X berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Masyarakat Y.

Dengan kata lain, setiap peningkatan pada variable Sistem Pelayanan Public X akan diikuti oleh peningkatan pada variabel Kepuasan Masyarakat Y, sesuai dengan arah koefisien regresi yang positif (*B* = 0,931). Hal ini menunjukkan bahwa Sistem Pelayanan Publik X merupakan prediktor yang kuat terhadap Kepuasan Masyarakat Y.

Uji F (simultan)

Menurut Sugiyono mengatakan bahwa pengujian secara simultan atau uji F adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji apakah keseluruhan variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan dalam model regresi. Pengujian hipotesis secara simultan digunakan untuk menentukan apakah variabel bebas (X) memiliki pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Dalam pengambilan keputusan, terdapat kriteria yang dapat digunakan, yaitu:

1. Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. (Gusti pratiwi et al., 2021)

Tabel 4. Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1896.095	1	1896.095	151.767	.000 ^b
	Residual	1624.147	130	12.493		
	Total	3520.242	131			

a. Dependent Variable: TOTAL Y untuk kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), TOTAL X untuk sistem pelayanan publik

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat ($F_{hitung} = 151,767$; $Sig. = 0,000 < 0,05$). Hal ini berarti model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat diterima.

Uji Koefisien Determinasi R

Menurut Arikunto , koefisien determinasi (R) merupakan sebuah nilai yang mengindikasikan sejauh mana variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur

kontribusi variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila nilai (R) mendekati 1 (satu), dapat diinterpretasikan bahwa model tersebut secara kuat menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.(Insani et al., 2024)

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi R

Adjusted R				
Model	R	R Square	Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.539	.535	3.53461
a. Predictors: (Constant), TOTAL X				

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,539 menunjukkan bahwa 53,9% variasi pada variabel TOTAL Y dapat dijelaskan oleh variabel TOTAL X. Sementara itu, sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Dengan demikian, variabel TOTAL X memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan perubahan pada variabel TOTAL Y.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik di Balai Desa Tambak Sumur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

1. Uji validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa instrumen penelitian (kuesioner) valid dan reliabel, sehingga data dapat dipercaya.
2. Uji t (parsial) menghasilkan nilai t hitung = 12,319 dengan Sig. = 0,000 (<0,05), yang berarti sistem pelayanan publik (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).
3. Uji F (simultan) menunjukkan F hitung = 151,767 dengan Sig. = 0,000 (<0,05), sehingga variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

4. Koefisien determinasi ($R^2 = 0,539$) mengindikasikan bahwa 53,9% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh sistem pelayanan publik, sedangkan 46,1% dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan ramah di Balai Desa Tambak Sumur terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, masih ada ruang perbaikan karena hampir setengah dari kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model ini.

DAFTAR REFERENSI

- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Dan, K., Kerja, D., Ratmelia, N., Ruspitasari, W. D., & Bukhori, M. (2024). *KEPUASAN MASYARAKAT (KASUS PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN KUTAI*. 1, 746–761.
- Ilmiah, J. (2024). *Pengaruh Brand Image , Kepercayaan , Kepuasan Pelanggan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Merek Smartphone Vivo (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Lhokseumawe)*. 13, 27–32.
- Insani, S., Membeli, N., Kosmetik, P., Sistematis, H., Ismail, A., Laili, F., Ismail, M., Hamidaton, U., Soffian, M., Teras, P. P., Ekonomi, F., Sains, U., & Sembilan, N. (2024). *Sains Insani eISSN: [0127-7871]*.
- Kualitas, P., Dan, P., Terhadap, H., Ud, P., Di, A., & Sukajadi, D. (2021). *Jurnal bisnis mahasiswa*. 121–134.
- Kualitas, P., Publik, P., Kepuasan, T., Di, M., Salahutu, K., & Maluku, K. (2023). *Jurnal administrasi terapan vol 2, no. 1, maret 2023*. 2(1), 232–239.
- No Title. (2014). 16(2), 206–214.
- Novarianti Novarianti, Muhammad Ichwan Musa, Burhanuddin Burhanuddin, Chalid Imran Musa, & Ilma Wulansari Hasdiansa. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 4(3), 127–141. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i3.4034>
- Nurul, R., Herzegovina, L., & Taufiqurrohman, S. (2021). *Sistem Pelayanan Publik Sebagai Peningkatan Kepuasan Masyarakat*.
- Poetra, D. P., & Fajriyah, R. (2024). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Biro OSDM Kementerian Perindustrian R I dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Linier Berganda*. 2(1), 10–21.
- Samsudin, A., & Islami, H. H. (2023). *Sistem Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Agile Extreme Programming*. 2(1), 214–226.
- Sudariana, N., Program, D., Manajemen, S., & Putra, U. N. (n.d.). *Analisis statistik*

regresi linier berganda.

Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). *Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah*. 3(1), 40–51.

Yamin, A. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Informasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Menala Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat*. 8, 5096–5108.