Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi e-ISSN: 2549-4236, p-ISSN: 1411-8939
Lembaga Penellitian dan Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 25, No 3 (2025): Oktober, 1766-1772
DOI: 10.33087/jiubj.v25i3.6346

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari

Siti Marlina AZ*, Ratna, Rts Hartha Delima
Program Studi Manajemen UGK Muara Bulian
*Correspondence: sitimarlinaazz@gmail.com

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari yang berjumlah 57 orang yang sekaligus sampel dalam penelitian ini. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif, sedangkan pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan skala Likert. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menemukan bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari.

Kata kunci: kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai

ABSTRACT
This study aims to analyze the influence of human resource quality and public satisfaction on employee performance at the Population and Civil Registration Office of Batang Hari Regency, totaling 57 employees who are also the sample in this study. The approach used is a quantitative descriptive approach, while data collection uses a questionnaire with a Likert scale. Data analysis uses multiple linear regression. The results of this study found that simultaneously and partially there is a positive and significant influence between the variables of human resource quality and public satisfaction on employee performance at the Population and Civil Registration Office of Batang Hari Regency.

Keywords*: human resource quality, community satisfaction regarding employees*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) berfungsi sebagai unsur utama yang menentukan keberhasilan.dan tidak bisa dipisahkan dari sebuah organisasi, baik itu instansi maupun perusahaan. Pada intinya, SDM merupakan individu yang dipekerjakan oleh perusahaan atau instansi untuk merencanakan dan melaksanakan kegiatan agar tujuan organisasi dapat tercapai. Kulla et al (2018) dalam penelitian menyatakan bahwa sumber daya manusia yang unggul merupakan individu yang dapat menghasilkan nilai tambah secara kompetitif dan komparatif dengan memanfaatkan potensi energi tinggi seperti kecerdasan, kreativitas, serta imajinasi. Ini mengindikasikan bahwa tenaga kerja dalam suatu organisasi tidak lagi hanya dilihat sebagai pelaksana tugas biasa, melainkan sebagai aset strategis yang memiliki kemampuan untuk berinovasi dan menciptakan pembaruan.

Penelitian Hanim & Baskoro (2023) menyebutkan bahwa manajemen SDM memiliki peranan yang esensial dalam Manajemen sumber daya manusia memiliki peran sentral dan sering kali menjadi faktor utama dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Dalam pelaksanaannya, pengelolaan SDM lebih rumit dibandingkan dengan mengelola objek mati. Ada banyak aspek, masalah, dan pertimbangan yang perlu diperhatikan saat mengelola orang. Oleh karena itu, konsep pengelolaan karyawan menjadi sangat penting dalam organisasi. Selain perannya yang signifikan, SDM juga dapat membawa sejumlah dampak negatif jika tidak dikelola dengan baik. Efisiensi yang tidak terkendali dan rendahnya efektivitas kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas perusahaan, yang merupakan akibat paling kecil dari pengelolaan SDM yang buruk.

Atika & Mafra (2020) dalam penelitiannya mengemukakan indikator-indikator yang menunjukkan sumber daya manusia, yang diantaranya: kualitas intelektual, pendidikan yang relevan dengan bidang pekerjaan, memahami bidang pekerjaan, kemampuan mencakup daya, semangat kerja, dan kemampuan dalam perencanaan dan pengorganisasian. Dalam pelaksanaan tugas

tersebut, semua pegawai dituntut untuk mahir menggunakan alat komunikasi dan perangkat kerja modern seperti laptop dan komputer. Khususnya bagi pegawai yang berperan sebagai operator, mereka wajib memiliki kemampuan dalam mengelola sistem pelayanan digital, mulai dari pembuatan hingga pencetakan dokumen kependudukan. Ketidak mampuan dalam mengoperasikan sistem tersebut tidak hanya menghambat proses pelayanan, tetapi juga berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Peran SDM sangat penting dalam menunjang pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.profesional.Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan kritis pada kualitas SDM yang tersedia sudah sesuai dengan tuntutan kerja yang dihadapi. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat dapat memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan Disdukcapil dan untuk menjawab pertanyaan tersebut, diperlukan kajian ilmiah yang mempengaruhi hubungan antara kualitas SDM dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai.

Penelitian Meryanti & Purba (2020) mengidentifikasi beberapa indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan atau masyarakat, yang meliputi: responsivitas, keyakinan, empati, dan berwujud yang mencakup kondisi fasilitas fisik, alat, staf, dan saluran komunikasi. Sementara penelitian Fitrie & Arief (2024) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu: (1) kualitas atau mutu merujuk pada standar dan hasil pekerjaan yang dihasilkan melalui proses tertentu; (2) kuantitas menilai seberapa banyak aktivitas yang dihasilkan oleh seorang pegawai; (3) ketepatan waktu mengevaluasi kemampuan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggang waktu yang telah ditentukan, sehingga waktu dapat dimanfaatkan untuk tugas lainnya; (4) efektivitas menunjukkan sejauh mana seorang pegawai mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dalam organisasi guna memperoleh hasil yang sebaik mungkin; (5) pengawasan mengukur sejauh mana pegawai dapat melakukan tugasnya tanpa perlu bantuan atau arahan dari atasan; dan (6) hubungan antar pegawai menunjukkan seberapa percaya diri pegawai, niat baik, dan kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan.

Pada tataran praktis, khususnya di lingkungan dinas yang menangani administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kabupaten Batang Hari Jambi tuntutan terhadap kualitas tenaga kerja menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan. Hal ini disebabkan oleh sifat pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, seperti pembuatan dan pencetakan dokumen penting berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta akta kelahiran, yang semuanya harus dilakukan secara digital dan terintegrasi dalam satu sistem informasi kependudukan.

Penelitian ini menjadi penting mengingat pelayanan Administrasi kependudukan adalah bentuk pelayanan publik mendasar yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Ketepatan, kecepatan, dan ketanggapan petugas dalam melayani menjadi indikator utama yang dinilai oleh masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM tidak hanya menyangkut kemampuan teknis semata, tetapi juga mencakup aspek sikap pelayanan, komunikasi interpersonal, dan pemahaman terhadap regulasi yang berlaku. Jika SDM mampu memenuhi standar kompetensi tersebut, maka tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat secara signifikan dan berdampak positif terhadap citra institusi pelayanan publik, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan terintegrasi secara digital menuntut pegawai untuk memiliki keahlian teknis serta sikap profesional dalam melayani masyarakat. Namun, masih adanya keluhan terkait mutu layanan menunjukkan perlunya peninjauan kembali terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif (Sugiyono, 2019 dalam Waruwu et al., 2025). Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden (Salman et al., 2024). Populasi terdiri atas seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari yang

berjumlah 57 orang, terdiri dari 24 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 33 pegawai tidak tetap atau tenaga honorer, sedangkan sampel penelitian ini jika subjeknya > 100 orang; maka diambil semuanya. Namun apabila subjeknya < 100 orang; maka diambil 10-15% atau 25-30%, dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini < 100 orang; maka sampel dalam penelitian ini diambil keseluruhan yaitu 57 orang pegawai (Sari & Zefri, 2019).

Penelitian ini menggunakan skala Likert Skala yang digunakan sebagai instrumen untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial tertentu (Salman et al., 2024). Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen mampu secara tepat dan akurat menjalankan fungsi pengukuran sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian dikatakan valid apabila data yang diperoleh sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi pada objek penelitian. Artinya, validitas menandakan bahwa instrumen tersebut secara tepat mengukur hal yang seharusnya diukur (Satria & Imam, 2024). Suatu item dianggap valid apabila nilai r-hitung melebihi nilai r-tabel. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dan r-tabel pada tingkat signifikansi 5%, dengan derajat kebebasan (df) sebesar n – 2. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas indikator dijelaskan sebagai berikut: Jika r hitung > r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid; dan jika r hitung < r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Reliabilitas merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kuesioner, yang berfungsi sebagai indikator dari suatu variabel atau konstruk, dapat memberikan hasil yang konsisten. Sebuah kuesioner dianggap reliabel atau andal apabila responden yang diberikan oleh individu terhadap pernyataan-pernyataan di dalamnya menunjukkan konsistensi atau kestabilan dalam jangka waktu tertentu (Sanaky, 2021). Uji reliabilitas dilakukan untuk pernyataan yang telah dinyatakan valid, pengujian reliabilitas dalam penelitian dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha, yang dianalisis dengan membandingkan nilai r alpha dengan r tabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's Alpha terhadap tingkat signifikansi yang digunakan. Nilai signifikansi yang dipakai dapat bervariasi, mulai dari 0,5, 0,6 hingga 0,7, tergantung pada kebutuhan dan konteks penelitian. Adapun kriteria penilaian dalam uji reliabilitas dijabarkan sebagai berikut: jika nilai Cronbach's Alpha > tingkat signifikan maka instrument dapat dikatakan reliable; dan jika nilai *cronbach`s* alpha < tingkat signifikan maka Jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka instrumen dinyatakan reliabel.

Regresi linear berganda merupakan suatu metode regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen untuk menjelaskan atau memengaruhi satu variabel dependen. Untuk menguji hubungan tersebut, digunakan metode regresi linear berganda sebagaimana dikutip dalam teori yang relevan. oleh (Sugiyono, 2019); (Iba & Wardhana, 2024). Adapun model penelitian ini adalah $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$
Dimana: Y = kinerja pegawai; α =Konstanta; β1= Koefisien kualitas sumber daya manusia; β2= koefisien kepuasan masyarakat; X_1= Kualitas sumber daya manusia; X_2 = kepuasan masyarakat; dan ε = eror

Uji t bertujuan untuk mengidentifikasi apakah setiap variabel independen secara individual berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Azhari et al., 2023). Langkah-langkah untuk melakukan uji t dalam penelitian regresi: jika t-hitung > t-tabel maka variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen; dan jika t-hitung <t-tabel maka variabel independen artinya mempunyai pengaruh yang signifikan

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan dalam penelitian, yaitu untuk menilai apakah model tersebut secara simultan mampu menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi (Sig ≤ 0,05), maka model regresi dianggap valid dan dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti (Suhartono & Sari, 2023) atau juga jika F hitung > F tabel, maka artinya variabel independen secara bersama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen; dan jika F hitung < F tabel, maka artinya variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Suhartono & Sari, 2023).

Koefisien derterminasi Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 berada

dalam rentang antara 0 hingga 1. Apabila nilai R^2 mendekati **0**, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen sangat lemah. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1, maka hal tersebut menandakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang kuat dalam menjelaskan keberadaan variabel dependen (Sehangunaung et al., 2023)

HASIL

Tabel 1
Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Peresentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki Laki	31	54,39%
	Perempuan	26	45,61%
	Jumlah	57	100,00%
2	Usia		
	30-40 Tahun	22	38,59%
	40-50 Tahun	24	42,11%
	> 50- 58 Tahun	11	19.30%
	Jumlah	57	100,00%
3	Jenjang Pendidikan		
	SMA Sederajat	22	38,60%
	Diploma	3	5,26%
	Sarjana S1	31	54,39%
	Magister S2	1	1,75%
	Jumlah	57	100,00%

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang hampir berimbang, yaitu responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 31 orang (54,39%) dan yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 orang (45,61%), berdasarkan usia ternyata responden pada Disdukcapil Kabupaten Batang Hari mayoritas berusaia diantara 30 – 50 Tahun dengan jumlah 46 orang (80,70%), sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas berpendidikan S1 (sarjana) berjumlah 31 orang (54,39%).

Tabel 2
Uji Validitas

No	Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	kualitas sumber	1	0,412	0,260	valid
	daya manusia	2	0,491	0,260	valid
		3	0,260	0,260	valid
		4	0,433	0,260	valid
		5	0,304	0,260	valid
2	kepuasan masyarakat	1	0,684	0,260	valid
		2	0,580	0,260	valid
		3	0,678	0,260	valid
		4	0,631	0,260	valid
		5	0,400	0,260	valid
		6	0,623	0,260	valid
3	kinerja pegawai	1	0,662	0,260	valid
		2	0,619	0,260	valid
		3	0,638	0,260	valid
		4	0,638	0,260	valid
		5	0,468	0,260	valid
		6	0,669	0,260	valid

Sumber: data olahan

Validitas diuji dengan cara membandingkan nilai r-hitung dengan r-tabel, apabila r-hitung > r-tabel, maka butir pernyataan dinyatakan valid. Berdasarkan Tabel 2

duperoleh nilai r-tabel sebesar 0,2609, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh pernyataan tersebut valid dan layak digunakan dalam penelitian. Sedangkan Tabel 3 semua instrumen nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh > 0,5; yang mengindikasikan bahwa semua instrumen tersebut telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dapat dinyatakan layak digunakan.

Tabel 3
Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Minimal Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Sumber Daya Manusia	0,529	0,5	reliabel
2	Kepuasan Masyarakat	0,642	0,5	reliabel
3	Kinerja Pegawai	0,673	0,5	reliabel

Sumber: data olahan

Tabel 4
Regresi linear berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6,570	6,542		1,004	0,320
	kualitas sumber daya manusia	0,610	0,282	0.280	2,164	0,035
	kepuasan masyarakat	0,233	0,131	0.231	1,783	0,080

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 4 hasil perhitungan regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

Y = 6,570 + 0,610X1+ 0,233X2. Persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai α (koefisisen) sebesar 6,570 nilai koefisisen regresi kualitas sumber daya manuisa sebesar 0,610 dan nilai koefisisen regresi kepuasan Masyarakat sebesar 0,233 persamaan diatas diartikan sebagai berikut:

1) α = 6,570, Artinya jika nilai kualitas sumber daya manusia dan kepuasan Masyarakat sama dengan nol maka produktivitas kerja sebesar 6,570
2) β1=0,610, Artinya jika kualitas sumber daya manusia naik satu satuan maka nilai kinerja pegawai bertambah sebesar 0,610 dengan asumsi kepuasan Masyarakat sama dengan nol.
3) β2= 0,233, Artinya jika kepuasan Masyarakat naik satu satuan maka nilai kinerja pegawai bertambah sebesar 0,233 dengan asumsi kualitas sumber daya manusia sama dengan nol.

Untuk mengetahui apakah variabel kualitas sumber daya manusia (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y), penelitian ini menganalisis besarnya koefisien regresi dari masing-masing variabel independen. Tingkat signifikansi dari koefisien regresi tersebut diuji secara parsial dengan menggunakan uji t. Berdasarkan hasil uji parsial variabel kualitas SDM diperoleh bahwa nilai t-hitung (2,164) > t-tabel (1,673); dengan demikian, hipotesis pertama (H_o) diterima, yang berarti bahwa kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Kualitas sumber daya manusia dianggap sangat penting dalam peranannya dalam pencapaian kinerja karyawan yang bertujuan mengatur pengelolaan kualitas sumber daya manusia agar memberikan hasil yang maksimal, memiliki loyalitas tinggi, dan mampu menjalankan tugas sebagai mestinya. Penelitian didukung penelitian Atika & Matra (2020) yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Kemudian, variabel kepuasan kerja diperoleh t-hitung (1,783) < t-tabel (1,673); artinya kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepuasan Masyarakat dianggap sangat penting dalam pencapaian kinerja pegawai yang bertujuan sejauh mana seorang pegawai mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia dalam organisasi guna memperoleh hasil yang sebaik mungkin dan seberapa percaya diri pegawai, niat baik, dan kemampuan untuk bekerja sama dengan rekan. Penelitian ini didukung penelitian Fitrie & Arief (2024) yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 5
Uji simultan variabel kualitas SDM dan kepuasan Masyarakat

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.807	2	16.903	5.502	.007
	Residual	165.913	54	3.072		
	Total	199.719	56			

Sumber: data olahan

Tabel 6
Uji Determinasi (R^2) variabel kualitas SDM dan kepuasan Masyarakat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.411	0.169	0.139	1.75284

Sumber: data olahan

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh bahwa nilai F-tabel adalah 3,17, sementara F-hitung mencapai 5,502; artinya F-hitung > F-tabel, maka hipotesis ketiga (H_3) diterima. Artinya, kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil ini membuktikan kualitas SDM dan kepuasan masyarakat ada berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya semakin baik kualitas SDM pegawai akan semakin baik kinerja yang bisa dicapai dan bisa memberikan kepuasan masyarakat akan meningkatkan kinerja. Dengan begitu kedua variabel ini memang sangat dibutuhkan dalam pencapaian kinerja pegawai. Sedangkan Tabel 6 hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,139, hal ini menunjukkan bahwa gabungan antara kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat memberikan kontribusi sebesar 13,9% terhadap kinerja pegawai. Sedangkan sebesar 86,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam lingkup penelitian ini.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa secara simultan dan parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sumber daya manusia dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batang Hari.

DAFTAR PUSTAKA

Atika, K., Mafra, N. U., 2020. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim, *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, *17*(4), 355-366

Azhari, E., Saleh, L. M., Marantika, M., 2023. Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Proyek Pembangunan Gedung Laboratorium Terpadu dan Perpustakaan MAN 1 Maluku Tengah. *Journal Agregate*, *2*(2), 262–270

Fitrie, A. A., Arief, A., 2024. Pengaruh Karakter Individu, Beban Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Lingkungan Kerja Tax Officer pada Perusahaan di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, *4*(2), 375–384.

Hanim, H., Baskoro, H., 2023. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengembangan Karir Karyawan Perumda BPR Bank Gresik. *Trending: Jurnal Manajemen dan Ekonomi*, 1(1), 229–253.

Iba, Z., Wardhana, A., 2024. *Metode Penelitian*, Eureka Media Aksara.

Kulla, T., Rumapea, P., Tampongangoy, D. L., 2018**.** Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Tinggilbet Distrilk Beoga Kabupaten Puncak Provinsi Papua. *Jurnal Administrasi Publik, 4*(58),

Meryanti, Purba, T., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT BPR Dana Nagoya, *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *8*(3), 84–92.

Suhartono, S., Sari, A. C., 2023. Kemampuan Kualitas Audit Memoderasi Pengaruh Fraud Hexagon Terhadap Fraudulent Financial Statements. *Jurnal Bina Akuntansi*. 10(2). 732-757.

Sanaky, M. M., 2021. Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah, *Jurnal Simetrik, 11*(1), 432–439.

Sari, M. S., Zefri, M., 2019. Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan di Lingkungan Kecamatan Langkapura, *Jurnal Ekonomi, 21*(3), 308-315

Satria, R., Imam, D. C., 2024. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bahtera Adi Jaya Periode 2018-2022, *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *6*(7), 5490–5500.

Sehangunaung, G. A., Mandey, S. L., Roring, F., 2023. Analisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Lazada di wilayah Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *11*(3), 1–11.

Suhartono, S., Sari, A. C., 2023. Kemampuan Kualitas Audit Memoderasi Pengaruh Fraud Hexagon Terhadap Fraudlent Financial Statements. Jurnal Bina Akuntansi,. Jurnal Bina Akuntansi, 10(2), 732–757.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research dan Development.* Bandung: Alfabeta.

Salman, R. S., Tahir, R., Muttaqin, Z., 2024. Sistem Work from Home Terhadap Produktivitas Karyawan pada PT ABC. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 14*(2). 199–209.

Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., Rusydiana, M., 2025. Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, *10*(1), 917–932.