



JNUNPAZT-L

JURNAL UNPAZ TIMOR-LESTE
UNPAZ



ORIGINAL ARTIKLU PESKIZA

HODI ASSESU

INFLUENSIA KUALIDADE REKURSUS UMANO NO KUALIDADE ATENDEMENTU PÚBLIKU BA SATISFASAUN KLIENTE

Juvenal Da Costa Lic. Eco., M. AP ² Dr. Leonito Madeira Martins Lic, CSH, MAP, ³ Dr. Martinus

Nahak.AMKL,Lic,SP,M.AP.MSP

¹Lisensiadu Ekonomia, Universidade da Paz, Timor Leste

²Dosente Programa Maestrado, Universidade da Paz, Timor Leste

³Dosente Faculdade Maestrado, Universidade da Paz, Timor Leste

INFORMASAUN ARTIKLU	ABSTRATU
<p>istória Artiklu: Data Submissaun</p>	<p>Rezultadu husi regresaun lineár oin-oin hatudu katak valór T ne'ebé kalkula ona ba variabel Kualidade Rekursu Umanu boot liu fali valór tabela T. Ida ne'e signifika katak variabel iha influénsia signifikante ba variabel dependente iha modelu regresaun. Aleinde ne'e, nivel signifikaun (p-valor) ne'ebé ki'ik liu husi padraun 0.05 hatudu katak rezultadu sira-ne'e estatística signifikante. Ida-ne'e signifika katak variabel kualidade rekursu umanu iha relasaun signifikativu ho variabel dependente, no relasaun ida-ne'e dalaruma la'ós tanba oportunidade. Iha jerál, kuandu kriteriu rua (valor T ne'ebé kalkula boot liu fali tabela T no nivel signifikaun menus husi 0.05) kumpre ona, entaun bele konklui katak kualidade rekursu umanu iha efeitu signifikativu ba variabel sira ne'ebé ita estuda daudauk. Se kualidade rekursu umanu sira-nian hadi'a, entaun satisfasaun kliente sira-nian iha tendénsia atu aumenta. Ida-ne'e tanba kualidade rekursu umanu ne'ebé di'ak dala barak refleto abilidade di'ak liu atu fornese servisu, komunikasaun ne'ebé efektivu, no kompriensaun ba nesesidade kliente sira-nian. Fatór hirak-ne'e hotu kontribui pozitivamente ba kliente nia esperiénsia, ne'ebé ikusmai aumenta sira-nia satisfasaun. Iha kontestu regresaun ne'ebé temi ona iha leten, se variabel kualidade rekursu umanu iha efeitu signifikativu ba satisfasaun kliente, entaun aumentu kualidade ne'e sei lori ba aumentu iha satisfasaun kliente. Bazeia ba rezultadu husi hipoteze daruak ho valór T ne'ebé kalkula ona variabel kualidade servisu públiku nian boot liu fali tabela T no valór signifikativu ne'ebé ki'ik liu husi padraun 0.5, ida-ne'e hatudu katak rejeita ona hipoteze zero (H0). Ho liafuan seluk, iha influénsia signifikante husi variabel kualidade servisu públiku nian ba variabel sira ne'ebé koko ona iha ita-nia estudu. Valór signifikativu ne'ebé ki'ik liu husi padraun 0.5 (bain bain uza 0.05 iha peskiza) hatudu katak rezultadu sira-ne'e signifikante tebes. Se kualidade servisu públiku nian hadi'a, entaun satisfasaun kliente nian iha tendénsia atu aumenta. Kualidade servisu ne'ebé di'ak liu baibain inklui lalais, efikásia, amizade, no nesesidade kliente sira-nian, ne'ebé hotu kontribui pozitivamente ba nivel satisfasaun kliente nian. Servisu ho kualidade fó esperiénsia ida-ne'ebé satisfás liu ba kliente sira, nune'e sira sente sira apresia no trata didi'ak, ne'ebé ikusmai aumenta sira-nia satisfasaun. Aleinde ne'e, valór $2 = 0.610$ $R^2 = 0.610$ ka 61% hatudu katak 61% husi variasaun iha satisfasaun kliente bele esplika liu husi kualidade rekursu umanu no kualidade servisu. 39% sira seluk reprezenta variasaun ne'ebé la esplika husi variabel sira iha modelu, hatudu katak fatór sira seluk mós bele afeta satisfasaun kliente. Rezultadu hirak-ne'e hatudu importánsia hodi foka liu ba hadi'a kualidade rekursu umanu no kualidade servisu ba kliente hodi hadi'a satisfasaun kliente. Se iha interese, ita bele esplora variabilidade sira seluk saida mak bele inklui atu esplika variasaun sira seluk.</p> <p>Lia Fuan Xave: Kualidade Rekursu Humanu, Kualidade Atendementu Públiku, Satisfasaun Kliente</p>
<p>Korespondenti Autor: Juvenal Da Costa</p>	
<p>Copyright © 2024, Juvenal Da Costa set al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited..</p>	

Introdusaun

Rekursu Umanu hanesan fator interna ida nebé hola papél Impotante atu halo organizasaun ida bele atinge nia objetivu, nune'e presiju orientadu liu husi jestaun rekursu umanu nebe diak. Intensaun husi Jestaun Rekursu umanu katak organizasaun tenki iha kapasidade atu unifika persepsaun ka pontu de vista funcionáriu no jesor organizasaun iha ambitu atu to'o meta instituisaun nian mak hanesan liu forma mentalidade servisu nebe'e mak diak, fo motivasaun servisu, orientasaun ka guia, hatudu dalan no koordenasaun nebe'e mak diak iha servisu husi superior ba nia subordinadu sira.

Administrasaun Instituisional nudar atividade administrativa ida nebe hala'o iha organizasaun instituisaun ho utilizasaun ekipamentus ka facilidades nebe'e iha office laran. Administrasaun Instituisional katak sub sistema iha organizasaun office nebe funsiona hanesan suportador primeiru iha esforsu atinge objetivu organizasaun ho totalidade ho forma atendimentu interna no externu organizasaun nian. Administrasaun Instituisional diferenca ho administrasaun organizasaun. Fator diferenca katak spesie de atividade no espasu unidade servisu nudar fatin ba implementasaun programa. Administrasaun Instituisaun mak atividade ida nebe mak hola parte husi adminsitasaun office nian nebe movimenta iha parte kiik husi organizasaun nian ho naran administrativa, enjeral involve funcionariu inferior liu nia abilidade. Maibe buat rua iha nia papél hanesan iha atendimentu Públiku:

- 1) Atendimentu ba implementasaun atividade operacional ka papél principal organizasaun en jeral no jestaun atendimentu especial;
- 2) Halibur, fornecimentu no apresentasaun dados no informasaun ba jestaun ho objetivu atu foti desizaun;
- 3) Ajudo halo lais kna'ar no dezvoltamentu organizasaun ho totalidade;

Birokrasaun iha Timor-Leste presija tebes atu iha halo mudansa hodi hatan exigencia husi comunidade ho ida ne'e, **Thoha (1992:5)** haktuir katak comunidade exige atu iha demokratizasaun iha aspetu hotu, inklui atendimentu, no sistema birokratika governu. Deklarasaun Thoha ida ne'e, hatudu katak exigencia mudansa nebe tenki fo resposta mak sistema birokratika iha atendimentu husi birokrasaun ne'e rasik. Exigencia primeiru, mudansa sistema birokratika nebe iha ligasaun ho hadiak estrukturalmente, Komponente hotu iha sistema birokratika iha Timor-Leste nomos sistema servisu internal no eksternal husi komponente hotu nebe hakait malun inklui administrasaun iha Universidade Akademika sira. Tamba ne'e, exigencia rua ne'e ligadu ho atendimentu públiku nebe'e tenki oferecidu husi birokrasi ba comunidade. No ida ne'e, la rejeita, tamba funsaun primeiru husi birokratika governasaun mak garantia atendimentu publiku nebe'e confortavel ba comunidade.

Satisfasaun kliente hanesan sentimentu gostu no desgostu ka sentimentu hakarak no la hakarak ba produtu ruma molok halo komparasaun prestasaun produtu servisu (jasa) refere tuir nia esperansa. Até, kliente ne'ebé satisféitu sei fahe sentimentu kontente no esperensia ho kliente sira seluk. Tanba ne'e, kliente sei hetan proveitu husi satisfasaun ne'ebé mak bele akontese. Satisfasaun kliente hanesan fator importante ba existencia, kontinuasaun, no dezvoltamentu iha area institusaun publiku. Tempu agora institusaun publiku barak kuaze apende defenisaun importante husi satisfasaun kliente no halo implementa stratejia fo intensaun ba satisfasaun ba kliente.

Bazeia observasaun peskizador hetan fenomena iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu, hanesan seleksaun dokumentus no análiza konaba sistema persija tempu naruk, rejultado atu hetan dokumentus iha notariadu persija antri no dala ruma dada tempu nomos se iha nepotismu ne'ebe fo husi Dirasaun Servisu Rejisto e Notariadu ladun fo satisfas ba kliente, tanba se iha problema konaba Kualidade Rekursus Umano No Kualidade Atendimentu Públiku fo impaktu ba kliente ladun satisfaz.

Ho nune'e, persija kualidade rekursu Umanu no atendimentu ne'ebe diak no konfiansa hosi kliente:

Tipu Fenomena	Fatin
<p>Fenomena Fisika</p> <ul style="list-style-type: none"> • Espasu ka fatin atendentu nian ne'ebe limitadu <p>Fenomena Non Fisika</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kulaidade rekursu Umanu Presija iha formasaun ne'ebe bele hasae kapasidade atu nune'e bele kria komunikasaun no interaksaun ne'ebe saudadevl antre kliente sira atu ema hotu bele satisfaz ho atendentu publiku ne'ebe iha • Atentedementu Publika ne'ebe kadaves lento tebes difikulta ba kliente sira • Satisfasaun Kliente nu'udar sasukat ida 'ebe determina husi Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade atendentu. 	<p>Registry and Notary Services Directorate Building</p>

Tuir pensamentu **Zeithaml (1990:24)** kona ba atendentu deskobre katak iha aspetu balun mak hanesan tuir mai ne'e: primeiru; testemunho direita atendentu nebe consiste husi numeru pessoal servisu, komplementariu teknika, informasaun no kondisaun fatin atendentu. Segundo viabilidade nebe'e consiste tempu, presizaun no rigor nomos dano produto servisu Terseiru kapasidade resposta nebe'e konsiste husi prepara'an pessoal atendentu, vontade pessoal atendentu, responde ba necessidade kliente nomos konsiderasaun problema enfrenta.

Tuir **Kepmenpan (2004)** iha impelentasaun atendentu publiku presiju tau atensaun ba Prinsipiu fundamental atendentu Publiku mak hanesan: transparansia, akuntabilidade, kondisional, partisipativu, igualidade direitu, equilibrium direitu no obrigasaun. Prinsipiu atendentu publiku mak simplesidade, klaresidu, certeza tempu, akurasaun, seguransa, responsabilidade, Komplementaria ekipamentu no fasilidade, acessibilidade, disciplina no respeitozu nomos padraun atendentu katak: Prosedural atendentu, tempu ba resposta, kustu ba servisu, produto servisu, instalasaun no infrastrutura, kompetencia pessoal halo atendentu. Rezultadu estudu baseline descobre problema nebe'e sai preokupasaun komunidadade tan falta atendentu nebe'e otimu husi funcionáriu sira iha Direasaun Servisu Registo civil ka Notariadu ba Komunidadade sira, ezemplu atendentu ba tratamentu Certidão RDTL, Bilete de Identidade, Registo Kriminal, Certidão ba rai, Tratamentu de licensa de Konstrusaun Uma ka edifisiu no seluk tan.

Variabel	Satsifas	Diak	Ladiak	Fatin
Kualidadae atendentu	7	10	13	Edifisiu Dirasaun Servisu Rejistu E Notariado

Kualidade hanesan Konformidade tuir padraun sira-ne'e sukat tuir nivel la-konformidade, no hetan ona liuhusi inspesaun, Imam Mulyana (2010: 96),.Tuir rekursu umanu hanesan kbiit integradu husi ema ida-idak nia hanoin no abilidadade fíziku, Malayu S.P. Hasibuan (2012:244),. Hahalok no hahalok sira-ne'e determina liuhusi sira-nia liman-rohan no ambiente. Kualidade atendentu hanesan aktividade importante ida ne'ebé sai prioridade iha instituisaun, empreza no estadu.

Liu husi kualidade atendentu ne'ebé mak diak sei la hare ba fisikalmente maibe sei hare liu ba maneira ka kriteria no hare liu ba karakteristika umanu nian ne'ebé serbi ema seluk liu husi asaun no komunikasaun ne'ebé

aplika. Fundamentu husi atendimentu maka aktividade ne'ebé oferese hodi serbi kliente. Kualidade atendimentu ne'ebé oferese hanesan asaun ka hahalok ema nian ka organisasaun hodi satisfasaun ba kliente. Asaun refere halao liu husi atendimentu direita ba kliente nune'e mos atendimentu indireita husi institusaun publiku maibe nafatin atende liu husi mesin ka eletroniku.

Kualidade atendimetu iha Timor-Leste sai hanesan mos problema ida ne'ebé ita hotu tenke toma antensaun tamba hakarak atu hetan mudansa hodi atraí ema nia antesaun dalan diak maka tenke halo atendimentu ho diak. Atu halo atendimentu ho diak los deit ba ita nia sistema ka lei maibe ida ne'e mai husi konsiensia ema ida-idak nian ka ita bele dehan katak sidadaun patriotismu Ita hare ba iha ita nia nasaun Timor-Leste maioria kliente ka sidadaun sira molok atu asesu ba buat ruma sempre hetan atraza ka sempre halo difikuldade ba kliente sira. Ho ida ne'e hakarak ita nia Nasaun lao diak no ita nia organizaun publiku ita hetan mudansa no maksimiza kliente presija tebes atendimentu ida ne'ebé bele halo ema hotu hetan satisfasaun.

Fo hanoin problema iha aspetu atendimentu administrativu iha Dirasaun Servisu Rejisto e Notariadu iha ambitu hasa'e atendimentu ba comunidade husi funsionariu sira atu nune'e bele atinje boa governasaun "*Good Governance*". Antecedente ida nebe'e implementadu mak reformasun birokratika mak kualidade atendimentu publiku nebe mak seidauk priense ka seidauk lori satisfetu ba comunidade, signifika nivel satisfasaun comunidade sei mínimu, tan hatudu katak sei iha lamentasaun husi comunidade sira kona ba atendimentu públiku tantu iha ligasaun ho prosedimentu atendimentu nebe'e komplikadu, tarde iha prosesu, no atetude husi pessoal nebe'e halo atendimentu públiku la hatudu nia etos servisu ba comunidade sira ho diak. Iha **Lei Número 3/2014, 18 de Junhu**, haktuir lolos katak atu hasa'e prosperiedade sociedade liu husi buat tolu mak hanesan tuir mai ne'e: Hasa'e atendimentu públiku, hasa'e papél nomos haforsa comunidade ho kapasitasaun kompetisaun nian. Nune'e hatudu sai katak atendimentu publiku iha nia papél importante hanesan funsaun jeral husi governu husi sorin regulasaun no enpoderamentu.

Governo Municipal hanesan unidade organizaun governu nebe'e iha fatin estratejia tamba iha linha frente (*front line*) nebe enfrenta direita ho comunidade ka sociedade ho antecedente nebe'e la hanesan, neccsidade no exigencia nebe'e sempre iha mudansa no dezenvolve.

Variabel	Diak	Ladiak	Fatin
Satisfasaun Kliente	12	18	Edifisiu Dirasaun Servisu Rejistu E Notariado

Nune'e **Sadu Wasistiono no Carlzon (2003)** haktuir katak séculu 21 nudar séculu kliente "*abad pelanggan*" signifika produtor sira konsidera ka koloka kliente iha fatin digno. Buat nebe'e temi iha leten importante tan governu ho nia jestor nudar administrador implementador primeiru ba atividade governasaun, dezenvolvimentu no sosieavel tantu hanesan motivador dame no orden iha nia téritoriu ukun nian. Tamba ne'e, sira nia papél pertinente no bele determina mudansa ka lae husi unidade governasaun. Nune'e presiju jestor ka funsionariu nebe'e mak iha duni kapasidade no bele servisu hamutuk iha nia servisu sira nudar nia responsabilidade.

Existência aparelhu, ida nebe'e mos atribuí ba sira funsaun administrativa, ocupa pozisaun nebe'e importante tebes, tamba hanesan ponta voz governo iha baze nebe'e conhece diretamente kondisaun hotu no problema sira nebe'e existe iha comunidade no rejiaun, ne'e necessário kontribui ba governo subdistrital kona ba informasaun oi-oin no informasaun iha elaborasaun polítika regional ba neccsidade global dezenvolvimentu nian.

Indisponibilidade informasaun ka rejistu administrativa propriamnete dehan ona iha leten, bele akontese tamba influênsia husi fator oi-oin, espesialmente ba kapasidade rekursu umano husi funsionariu administrativa iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu hanesan organizador la iha ideia. Iha Kontestu Governasaun, ida nebe'e importante liu mak hanesan Governo presiju hadia bem-estar povo nian, no tenki servisu ho diak ba comunidade. No ida ne'e bele hatudu sai bainhira implementa poder ne'e ho diak tuir assunto nebe mak iha. Tamba ne'e, inegável

katak iha nia implementaçãu existe problema oi-oin nebe'e dificulta direta ka indiretamente iha implementasaun husi assunto governamental nian. Ho baze descriçãu iha leten, peskizador iha interesse atu realize peskiza ida ho **Intitulada Influensia Kualidade Rekursus Umano No Kualidade Atendementu Públiku Ba Satisfasaun Kliente (Estudu Kazu Iha Dirasaun Servisu Rejisto E Notariadu).**

METODOLOGIA PESKIZA

Métodu ne'ebé hakerek Peskizador utiliza maka hanesan peskiza diskriptivu kuantitativu atu halo peskiza ba, Influensia Kualidade Rekuru Umano no kualidade Atendementu Públiku ba Satisfasaun Klinte iha Diresaun Servisu Registu E Notariadu (DSRN).

REZULTADU PESKIZA NO DISKUSAUN

Deskrisasaun zeral Fatin Peskiza

Peskiza ida ne'e halao iha ministeriu justiça diresaun nasional registu e notariado Colmera Dili, nudar instituisaun ne'ebe tutela ba ministeriu justicia

Demografia Respondente

1. Klasifikasaun respondente Sira Tuir Sexu

Kuesionariu ne'ebe mak fahe ba kliente (respondente) ho total 96 bazeia amostra, kuestionariu ne'ebe fila no bele halo teste 96 (*respons rate* 100%), ho nune'e peskizador bele halo klasifikasaun bazeia Tipu gender, hanesan tuir mai;

Tabela 4.2. Klasifikasaun Respondente bazeia ba Generu

Generu	Total Kliente	Persentanjen
Mane	27	28,13
Feto	69	71,87
Total	96	100

Fontes Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu, 2024

Total numeru respondente (kliente) ne'ebe iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu mak Kliente hamutuk 96 pessoas, ne'ebe kompostu hosi mane sira hamutuk 27 pessoas ho nia persentanjen 28.13%, no feto hamutuk 69 pessoas ho nia persentanjen 71.87%. Ida ne'e hatudu katak kliente ne'ebe sai respondente iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu maioria feto.

2. Klasifikasaun Respondente Tuir idade

Tabela 4.3. Klasifikasaun respondente bazeia ba idade

Idade	Total Kliente	Persentanjen
Idade 20 – 30	36	37.50
Idade 31 – 40	30	31.25
Idade 41-50	24	25

Idade > 51	6	6.25
Total	96	100

Fontes Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu, 2024

Total numeru responde ne'ebe iha *Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu* mak hamutuk 96 pessoas ne'ebe Kliente sira ne'ebe kompostu hosi Kliente 36 ne'ebe ho idade 20-30 ne'ebe ho nia persentajen 37.50%, ema sira ne'ebe 30 pessoas ho idade 31-40 ne'ebe ho nia persentajen 31.25% , ema sira ne'ebe 24 pessoas ho idade 41-50 ne'ebe ho nia persentajen 25%. No sira ho idade 51 ba leten hamutuk 6 pessoas ho nia persentajen 6.25% . Ida ne'e hatudu katak respondent popular liu sira ne'ebe mak barak liu ho idade 20-30 ho idade ne'ebe mak sei produtiva hela.

3. Klasifikasaun Respondente Bazeia ba Nivel Edukasaun

Tabela 4.4. klasifikasaun respondente bazeia nivel edukasaun

Nivel Edukasaun	Total Kliente	Persentajen
≤ Pra sekundaria	57	59,38
Sekundaria	33	34,37
Licenciatura	6	6,25
Total	96	100

Fontes Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu, 2024

Total numeru respondente ne'ebe iha *Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu* mak Kliente hamutuk 96 pessoas, ne'ebe kompostu hosi Kliente sira 57 pessoas Pra-Sekundaria mai kraik ho nivel edukasaun ho nia persentajen 59.38%, Kliente sira ne'ebe 33 pessoas Sekundaria ho nivel edukaasaun ho nia persentajen 34.37% , Kliente sira ne'ebe mak iha Licenciatura nivel edukaasaun 6 pessoas ho nia persentajen 6.25%. Parte ne'ebe le interpreta katak kliente hotu iha koñesementu konaba papel hosi *Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu*.

Teste Kualidade Dadus

Teknika analisa hatudu dalan ba prosesamentu no diskusaun, ne'ebe hetan ona. Teknika analisa ne'ebe uza hodi hatan ba problema peskiza ne'e mak kuantitativu ho utilize instrumentu analisa teste validade no konfiabilidade.

1) Teste Validade Kualidade Rekursu Umanu

Teste validade mak hala'o atu determina validade ka konfiabilidade kestionariu. Validade iha ne'e signifika katak kuisionerida-ka kestionariu ne'ebe mak uza. Ka atu sukat saida mak tenke sukat. Kestionariu ida mak dehan sai validu (mak bele konvense) se ema ida nia resposta ba estatamentu ne'ebe tama iha –kestionariu ne'ebe mak konsistente ka estavel husi tempu ba tempu. Teste validade ne'ebele halo ho kompara rezultadu SPSS iha total número Estatistika tabela (aneksu 4), iha tabela *Corrected Item-Total Correlation* ho padraun validade Ghozali (2006), hanesan ho iha leten 0.30.

Ba rezultadu ne'ebe kompletu kona-ba teste validade bele hare iha tabela 4. 5 iha kraik ne'e:

Tabela 4.5. Validade Kualidade Rekursu Umanu

No	Estatamentu Kualidade Rekursu Umanu	Resultadu Valor Validade	Padraun Validade	Observasaun
1	Kualidade intelektual	0.325	0,30	Validu
2	Edukasaun	0.417	0,30	Validu
3	Koñesimentu iha area serviso ida-idak nian,	0.558	0,30	Validu
4	Komprende ninian area serviso,	0.360	0,30	Validu
5	Kapasidade,	0.515	0,30	Validu
6	Vontade ba serviso,	0.320	0,30	Validu
7	Kapasidade planeamentu /organizasaun.	0.315	0,30	Validu

Sumber : Kuestionariu prosesamentu, 2024

Husi Resultadu *output SPSS* variable Kualidade Rekursu Umanu husi estatamentu indikator ida nebe'e mak test ona, validu hotu, hare husi *corrected total item correlation* ba iha item perguntas ba Variabel Kualidade Rekursu Umanu ho valor validitas bo'ot liu husi 0.30. Husi tabela nebe iha leten, hare katak validade estatamentu hitu husi variabel Kualidade Rekursu Umanu signifika validu ho valor validade nebe hatudu husi Corrected Item total Correlation bo'ot liu husi standar validade 0,30. Nunnaly (2002:122) deskreve katak instrument ida bele dehan validu se enquandu valor bo'ot liu husi 0,30.

2) Test Validitas Kualidade Atendementu Publiku

Iha peskija ida ne'e Variabel Kualidade Atendementu Publiku hamutuk iha lima 5 regra estatamentu (pernyataan), maka resultadu husi valor validitas bele hare husi colom *corrected item total correlation*, hodi halo kompara ho valor standar validitas mak hanesan, 0,30 ou 30% wainhira valor *corrected item total correlation* iha alto ou bo'ot liu husi 0,30 bele dehan valid ba iha regra izame /estatamentu Tuir Nunnaly, (2002 :122).

No	Estatamentu Kualidade Atendementu Publiku	Resultadu Valor Validade	Padraun Validade	Observasaun
1	Reliabilidade (<i>reability</i>),	0.408	0,30	Validu

2	Responsabilidade sira (<i>responsiveness</i>),	0.470	0,30	Validu
3	Hatudu konfiansa (<i>confidence</i>),	0.479	0,30	Validu
4	Empátika (<i>emphaty</i>),	0.562	0,30	Validu
5	Evidénsia nebe'e Klaru (<i>tangible</i>),	0.551	0,30	Validu

Sumber : Kuestionariu prosesamentu, 2024

Husi Resultadu *output SPSS* variable Kualidade Atendementu Publiku nebe'e iha 3 item indikator ida nebe'e mak test ona, validu hotu, hare husi *corrected total item correlation* ba iha item estatamentu ba Variabel Kualidade Atendementu Publiku ho valor validitas bo'ot liu husi 0.30.

3) Test Validitas Satisfasaun kliente

Iha peskija ida ne'e Variabel Satisfasaun kliente hamutuk iha 5 Lima regra perguntas, maka resultadu husi valor validitas bele hare husi colom *corrected item total correlation*, hodi halo kompara ho valor standar validitas mak hanesan, 0,30 wainhira valor *corrected item total correlation* iha alto ou bo'ot liu husi 0,30 bele dehan valid ba iha regra izame Tuir Nunnaly, (2002 :122).

No	Estatamentu Satisfasaun Kliente	Resultadu Validade	Valor Padraun Validade	Observasaun
1	Komunikasaun lalais	0.433	0,30	Validu
2	Fásil atu rejistu liu informasaun Online	0.579	0,30	Validu
3	Fasil atu hetan informasaun liu asesu ba media sosial	0.635	0,30	Validu
4	Fasil atu hetan rejultado dokumentus	0.533	0,30	Validu
5	Promosaun ne'ebe diak	0.564	0.30	Validu

Sumber : Kuestionariu prosesamentu, 2024

Husi Resultadu *output SPSS* variable Satisfasaun kliente nebe'e iha 5 item indikator ida nebe'e mak test ona, validu hotu, hare husi *corrected total item correlation* ba iha item estatamentu ba Variabel Satisfasaun kliente ho valor validitas bo'ot liu husi 0.30.

4) Teste Reliabilidade Kuestionariu

Reliabilidade hanesan instrumentu ida atu uja basasukat kwestioariu ida hanesan indikator hosi variavel ida. Tuir Ferdinand (2006:43) instrumentu ida no dadus ne'ebe hetan rezultadu naran reliable ka konfiasa sekari instrumentu refere iha konsistensia ho nia rezultadu hanesan se dalaruma halo sasukat ba ku estionariu refere. Iha maneira atu teste reliabilidade kwestionariu iha peskiza ida ne'e ho uja formula koefisiente *Cronbach's Alpha*, hanesan tuir mai ;

1. Sekarik rezultadu Koefesiente $\alpha \geq$ padraun signifkancia 60% ka 0,6 maka kwestionariu referer *reliable*.
2. Sekarik rezultadu Koefesiente $\alpha \leq$ padraun signifkancia 60% ka 0,6 maka kwestionariu refere la *reliable*.

Tabela 4.8. Resultadu Teste Reliabilidade

No	Variabel	Cronba chalpa	Standar Reabilitas	Observasaun
1	Kualidade Rekursu Umanu	0.679	0,60	Relibel
2	Kualidade Atendementu Publiku	0.732	0,60	Relibel
3	Satisfasaun kliente	0.775	0,60	Relibel

Sumber data SPSS versi 26

Husi rezultadu test reabilitas hatudu katak variabel alokasaun kreditu, Kualidade Atendementu Publikunu satisfasaun klientemai ho valor reabilitas bo'ot liu husi standar reabilitas 0.60 ida ne'e bele hatete katak husi estatamentu ba variabel ida ne'e signifika katak realibel ou justu hodi uja/diandalkan.

Teste Asumsaun Klasiku

Teste multikoloniaridade hatudu katak iha ne'eba mak linear entre variavel independente. Multi koloniaridade abut iha estudu ne'e sei uza tarde inflasaun fatór (VIF) valor ne'ebe hetan husi abut hipoteza nian. Kriteriu multikoloniaridade ne'ebe mak se valor VIF mak boot liufali 10 no toleransia ba partidu ki'ik liu 0.10, ne'e signifika katak iha problema relasiona ho multikoloniaridade (Imam Ghozali, 2012 : 106).Rezultadu husi teste hipoteza multikoloniaridade ne'e maka prezenta iha tabela iha kraik ne'e.

Tabela 4.9. Resultadu Test Multikoloniaritas

Variabel	Tolerance	Valor VIF	Justifikasaun
Kualidade Rekursu Umanu	0.651	1.535	Livre Multikolinier
Kualidade Atendementu Publiku	0.651	1.535	Livre Multikolinier

Fontes : Kuestionariu Prosesamentu, 2024

Husi *output spss* bele hatene katak regulamento nebe'e liu test *multikoloniaritas* bele atinji ona totalidade variable independen nebe'e iha, ho valor *tolerance* ida nebe'e la kiik liu husi 0,10 hanesan 0,096 no *VIF (variance inflation Factor)* la kiik liu husi 10 mak hanesan 1,863 husi ida ne'e hatudu katak resumu variable independen ida ho variable dependent ida seluk.

1. Test Autokorelasi

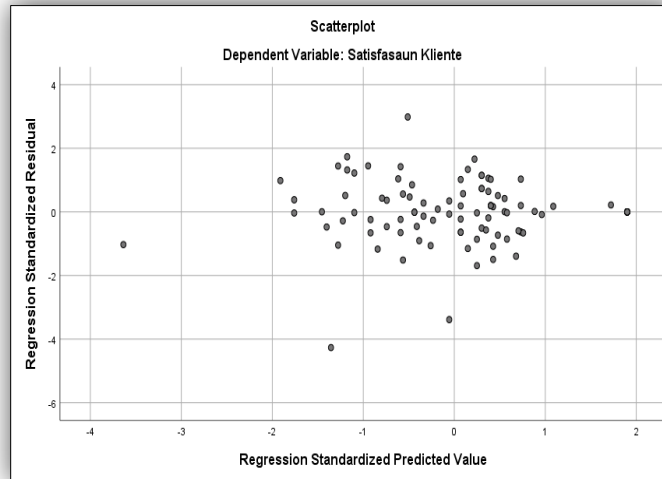
Resultadu Test *asumsi autokorelasi* ida ne'e hamosu ba tabela tuir mai ne'e;

Mode	Durbin-Watson
1	1.496

Husi rezultadu peskija iha leten, ba iha segmentu *model summary*, numero D-W bo'ot mak hanesan 1.496 ida ne'e hatudu katak modelu regresi ida ne'e la kontese problema ba *autokorelasi*, ho valor ida nebe'e atinji enter -2 no +2 signifika laiha failansu enter relasaun variabel.

2. Test Heteroskedastisitas

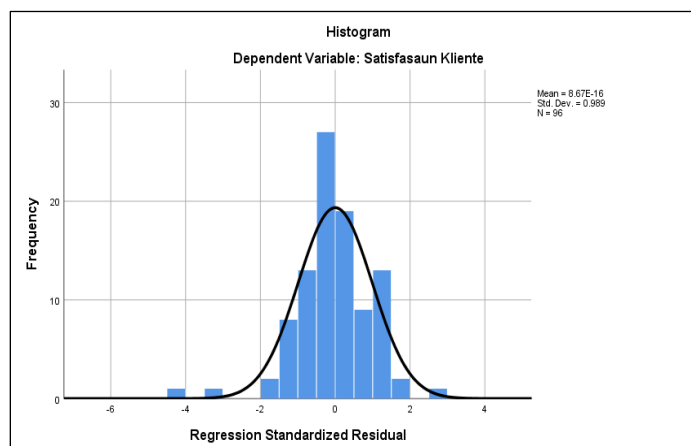
Test heteroskedastisitas ho objektivu atu test ba dadus iha *model regresi* nebe'e mosu la hanesan variasi/*variance* husi *residual* obsevasaun ida ba obeservasaun seluk. Mak dehan *homoskedastisitas* no dehan diferensia dehan *heteroskedastisitas*. tuir regresi nebe'e diak signifika katak *homoskedastisitas* ou la akontese *heteroskedastisitas* (Ghozali,2006).

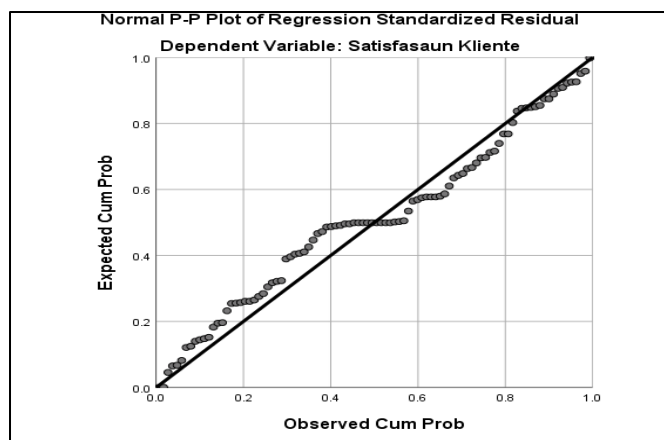


Baseia ba output spss iha grafik scatterplot nebe'e hare husi distribusi dadus la los (*tidak teratur*) no la hamosu *pola*, husi leten no kraik numero 0 iha *sumbu Y*, ho ida ne'e resumu katak iha regresi ne'e la akontese *heteroskedastisitas*.

3. Teste Normalitas

Test Normalitas ho objektivu atu hatene katak iha modelu regresi variable residual ho distribusaun normal ou lae. Model dadus nebe'e diak husi distribusaun normal hodi halo no fo atensaun ba *normal probability plot* bascatter plot ho distribusaun normal. Baseia ba output spss iha grafik *normal p-p plot of regression standardized residual* hatudu katak dadus hotu nebe'e iha ho distribusaun normal, tamba dadus hotu nebe'e fahé hodi forma risku los (*garis lurus*) diagnol, mak dadus hodi atinji asumsi normal ou tuir risku los (*garis lurus*) *normalitas*.





Atu hare grafik normalitas dadus bele hare husi *test statistic* mak hanesan iha peskiza ida ne'e uja *statistic standardized residual* ba iha alpha ho nivel 5%. karik signifikansi husi *test standardized* bo'ot liu husi 0,05 signifika dadus normal. Baseia ba output spss iha image histogram hatudu katak std. Dev. ou p-value valor 0,97 bo'ot liu husi 0,05 mak bele dehan katak resume dadus ho distribusaun normal.

Rejultadu Peskiza

Analiza Regresaun Linear Dupla (*Regresi linear berganda*)

Regresaun linear dupla hanesan instrumentu ida ne'ebé atu detekta no explika relasaun entre variabel dependente (Y) ho variábel independente tolu (X_1, X_2) ne'ebé mak sei hatudu iha diagrama no relasaun linear entre variábel independente no dependente. Formulasau regresaun linear dupla mak hanesan tuir mai ne'e:

Tabela 4.10. Rejultadu Teste Regresaun Linear Multipla

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.357	1.615		.221	.826
	Kualidade Rekursu Umanu	.454	.095	.384	4.785	.000
	Kualidade Atendementu Publiku	.532	.087	.490	6.113	.000
A. Dependent Variable: Satisfasaun kliente						

Fonte: *prosesu dadus husi SPSS versi 26*

Baseia ba resultado formulasau, regresi linear berganda mak hanesan; $y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$, mak resultadu peskiza ne'e, ho valor, formulasau regresi linear berganda tuir mai ne'e: $\bar{y} = 0.357 + 0.454 X_1 + 0.532 X_2$.

$a = 0.357$ signifika valor, Variabel Satisfasaun kliente antes, hetan influensia husi Variabel Kualidade Rekursu Umanu ho Kualidade Atendementu Publiku, mak valor variable dependet Variabel Satisfasaun kliente hanesan 0.357 ida nee valor konstan ou hetan influensia.

$b_1 = 0.454$ mak hanesan koefisien beta regresi signifika, mudansa husi, Variabel Kualidade Rekursu Umanu bele hasae Variabel Satisfasaun kliente ho valor nebe'e 0.454 ou 45.4%. ho persepsaun katak Kualidade Atendementu Publiku ne'e konstan.

$b_2 = 0.532$ mak hanesan koefisien beta regresi signifika, katak mudansa konaba, Variabel Kualidade Atendementu Publiku bele hasae 0.532 ou 53.2%. katak Kualidade Rekursu Umanu ne'e konstan.

Resultadu Koefisien Determinante

Analiza koefisien determinante iha regresi uza hodi hatene presentase ou kontribusi variable independen hanesan variabel Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade Atendementu Publiku iha variable dependen hanesan rendimentu negosiu. husi resultadu regresi, hare ba iha output modelu summary no hamosu tuir mai ne'e;

Tabela 4.11. Rejultadu teste koefisaun determinasaun

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.602	2.412
a. Predictors: (Constant), Kualidade Rekursu Umanu, Kualidade Atendementu Publiku				
b. Dependent Variable: satisfasaun kliente				

Fonte: prosesu dados husi SPSS versi 26

Baseia ba tabela iha leten hetan numero (R) ho valor 0.781 ou 78.1%. Ida ne'e hatudu katak presentase relasaun influensia variabel independen Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade Atendementu Publiku ba satisfasaun kliente kategoria forsa. Alende ne'e kontribusaaun (R square) husi variable rua independen ida nebe'e uza kapasidade atu esklarese ho valor 0.610 ou 61% variasi variable dependen ba satisfasaun kliente Nune'e mos restu husi 100% - 61% = 39 % fo influensia ou eskalarese husi variable seluk ida nebe'e la tama iha modelu peskija ida ne'e.

Resultadu Test Hipoteza

Ba Peskiza ida ne'e peskizadora usa test hipoteza, teste ida ne'e atu hatene valor influensia bele simu rendimentu altrnatife tuir ho valor risku ou nivel erru husi kraik 5% ho nivel fiar 95%

Komparasaun Peskiza Anterior no Peskiza Actual

Peskiza ida-ne'e koko atu hatan ba problema ne'e, hanesan ezistensia lakuna peskiza entre kulidade rekursu humanu no kulidade atendementu publiku ba satisfasaun kliente.

1. Tuir peskizador dahuluk Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar. (2021) influensia kualidade atenedementu no konfiansa ba satisfasaun kliente Variaveiskualidade atenedementu (X1) konfiansa (X2) no satisfasaun kliente (Y) Fatin peskiza, amostra no tinan kualidade atenedementu no konfiansa iha influensia positive ho parsialmente ba satisfasaun kliente

No peskiza actual hatudu resultado katak iha influensia positivu no significante entre Kualidade Rekursu Umanu ba Satisfasaun kliente. resultado ida ne'e hatudu katak Kualidade Rekursu Umanu bele hasae Satisfasaun kliente iha Diresaun Servisu Rejisto E Notariadu

2. Crhirtian Paul Raymond, 2014 Kualidade Rekursu humanu No kualidade Atendementu ba satisfasaun Variaveis kualidade atenedementu (X1) No kualidade Atendementu ba satisfasaun (X2) Fatin no tinan Peskiza Resultadu hatudu katak kulidade rekursu humanu nudar fatores importante atu hadiak liu tan kualidade atenedementu

No peskiza atual hatudu resultado katak iha influensia positivu no significante entre Kualidade Atendementu Publiku ba Satisfasaun kliente. resultado ida ne'e hatudu katak Kualidade Atendementu Publiku bele hasae Satisfasaun kliente iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu.

Esplikasaun Peskiza

Peskiza ida-ne'e koko atu hatán ba problema ne'e, hanesan ezisténsia lakuna peskiza Entre Kulidade Rekursu Humanu no Kulidade Atendementu Publiku ba Satisfasaun Kliente. Rezultadu empiriku hatudu katak kulidade rekursu humanu no kulidade atenedementu publiku direktamente ka indiretamente influénsia satisfasaun kliente.

1. Hatan Ba Perguntas Formulasau Problema ne'ebe Peskizador formula iha RAMU I

Bazea ba rezultadu teste iha hipoteza primeiru liga ba Formulasau Problema Oinsa kualidade Rekursu Umanu fo influensia ba Satisfasaun Kliente iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu?

Peskizador Konklui katak Kualidade Rekursu Umanu iha influensia pozitivu no iha significante ba Satisfasaun kliente. Parte ne'e signifika katak sé Kualidade Rekursu Umanu ne'ebe maka'as posivel produs satisfasaun kliente ne'ebe a'as, signifika indikator hanesan Kualidade Intelektual, Edukasaun, Koñesimentu iha area serviso ida-idak nian, Komprenhe ninian area serviso, Kapasidade, Vontade ba serviso no Kapasidade planeamentu /organizasaun bele fo influensia no hasae Satisfasaun kliente. PeSkija ida ne'e mos fo suporta peskija husi Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar. (2021), Ardiansyah Japlani, Fitriani, Siti Mudawamah (2020), Yohannes Yahya Welim, Ahmad Arifin (2016), Crhirtian Paul Raymond, 2014

2. Hipoteza Segundu

Bazea ba rezultadu teste iha hipoteza primeiru liga ba Formulasau Problema segundu Oinsa Kualidade Atendementu Publiku fo influensia ba Satisfasaun Kliente iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu

Peskiza konklui Hipoteza segundu halo konkluzau katak variável Kualidade Atendementu Publiku iha influensia no significante ba Satisfasaun kliente. Parte ne'e signifika katak sé Kualidade Atendementu Publiku ne'ebe maka'as posivel produs satisfasaun kliente ne'ebe a'as, signifika indikator hanesan Reliabilidade (*reability*), Responsabilidade sira (*responsiveness*), Hatudu konfiansa (*confidence*), Empátika (*emphaty*), Evidénsia nebe'e Klaru (*tangible*), bele fo influensia no hasae Satisfasaun kliente. PeSkija ida ne'e mos fo suporta peskija husi Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar. (2021), Ardiansyah Japlani, Fitriani, Siti Mudawamah (2020), Yohannes Yahya Welim, Ahmad Arifin (2016), Crhirtian Paul Raymond, 2014.

3. Hipoteza Treseiru

Oinsa Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade Atendementu Públiku fo influensia ba Satisfasaun Kliente iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu?

Bazea ba rezultadu teste iha hipoteza treseiru halo konkluzau katak variável Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade Atendementu Publiku iha influensia no significante ba Satisfasaun kliente. Parte ne'e signifika katak sé Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade Atendementu Publiku ne'ebe maka'as posivel produs satisfasaun kliente ne'ebe a'as, signifika indikator hosi variabel livre rua bele fo influensia no hasae Satisfasaun kliente. Pekija ida ne'e mos fo suporta peskija husi Kirana Apsari Ayuningtyas, Salim Siregar. (2021), Ardiansyah Japlani, Fitriani, Siti Mudawamah (2020), Yohannes Yahya Welim, Ahmad Arifin (2016), Crhirtian Paul Raymond , 2014.

Implikasaun Peskiza

Peskiza ida-ne'e koko atu hatán ba problema ne'e, hanesan ezisténsia lakuna peskiza entre kulidade rekursu humanu no kulidade atenedementu publiku ba satisfasaun kliente. Rezultadu empiriku hatudu katak kulidade rekursu humanu no kulidade atenedementu publiku direktamente ka indiretamente influénsia satisfasaun kliente

1) Implikasaun Teorika

- a) Husi resultadu variabel kualidade rekursu hamanu iha nfluensia ba Satisfasaun kliente, signifika katak rekursu humanu ne'ebe iha kualidade noabilidade bele fo satisfasaun ba kliente sira husi resultadu ne'ebe iha reforsa ho teioria husi **M. Dawam Rahardjo (2010:18)**, esplika kona-ba signifikaun husi Kualidade Rekursu Umanu, mak hanesan: "Kualidade rekursu umanu nian determina de'it husi aspetu abilidade ka forsa fizika nian, maibe' mós determina husi edukasaun ka nivel koñesimentu, esperiénsia ka matenek, atitude no valór sira. Bazeia ba definisaun iha leten, bele konklui katak Rekursu Umanu mak individuál ka saida mak refere hanesan servisu, funsióariu, potenciál umanu ne'ebé servisu ba organizasaun
- b) Husi resultadu peskiza ida n'e hatudu kulidade Tendementu Publiku iha kapasidade fo kontribuisaun fenomena ne'e hatudu katak husi rekursu humanu ne'ebe kualidade be'ele eleva satisfasaun husi kliente resultadu ida ne'e hetan reforsa husi teoria ne'ebe haton husi **Sinamdela (2010, Pag:6)**, kakak teorikamente servisu públiku nia objetivu mak atu satisfás sociedade. Atu hetan satisfasaun ida-ne'e, presiza kualidade servisu primáriu.

2) Implikasaun Pratika

Rezultadu husi peskiza ne'e uza hanesan input ba funsióariu no Dirijente iha Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu hodi hala'o sira-nia knaar no responsabilidade ba servisu, no melhoramentu kualidade rekursu umanu ne'ebe iha no melhoramentu ba atendementu publiku atu nune bele fo satisfasaun ba ema hotu ne'ebe trta asuntu ne'ebe kabe ba funsaun husi Diresaun Servisu Rejisto e Notariadu.

KONKLUZAUN NO REKOMENDASAUN

Konkluzau

Bazea ba rezultadu analiza iha RAMU ha'at (IV) iha leten, mak peskizador halo konkluzau mak hanesan tuir mai ne'e:

1. Hipoteza Primeiru

Bazea ba rezultadu teste iha hipoteza primeiru halo konkluzau katak variável Kualidade Rekursu Umanu iha influensia pozitivu no iha signifikante ba Satisfasaun kliente. Signifika katak sékarik Kualidade Rekursu Umanu a'as maka satisfasaun kliente aumenta.

2. Hipoteza Segundu

Bazea ba rezultadu teste iha hipoteza segundu halo konkluzau katak Kualidade Atendementu Publiku fo influensia no signifikante ba Satisfasaun kliente. Parte ne'e signifika katak Kualidade Atendementu Publiku ne'ebe iha bele halo mudansa ba Satisfasaun kliente.

3. Hipoteza Treseiru

Bazea ba rezultadu teste iha hipoteza treseiru halo konkluzau katak variável Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade Atendementu Publiku iha influensia no signifikante ba Satisfasaun kliente. Parte ne'e signifika katak sé Kualidade Rekursu Umanu no Kualidade Atendementu Publiku ne'ebe maka'as posivel produs satisfasaun kliente ne'ebe a'as.

Rekomendasaun

1. Ba Univerisidade da Paz Programa Mestradu.

Peskizador sujere ba parte Universidade liu liu programa mestradu atu fo espasu no biban suficiente ba peskizador iha tuir mai hodi bele haklean liu tan peskiza ne'ebe relasionadu ho servisu atendentu publiku nian ba sociedade em jeral

2. Ba Intituisaun Diresaun Servisu Registo e Notariado

Husi resultadu ne'ebe peskizador hetan husi halo analiza ba kestionariu peskiza ne'ebe hatudu resultadu postivu no signifikante husi variabel, Independente ba Variabel dependente.

Peskizador Sujere ba parte kompetete ou Ministeriu ne'ebe, Diresaun Servisu Registo e Notariado tutela ba atu eleva/hasae kualidade rekurusu Humanu no Kualidade atendentu Publiku hodi nune bele garante satisfasaun kliente em jeral

3. Ba lee nain sira kona ba'a Resultadu sira husi peskiza ida ne'e.

Sujere ba le'e nain sira ne'ebe asesu ba resultadu peskiza ida ne'e, katak resultadu husi peskiza refere mos sei iha limitasaun balu ne'ebe kauza husi tempu, rekursu no kondisaun balu ne'ebe la permite atu deskreve rezultadu ne'ebe maksimal, espera iha kritiku no ideias ne'ebe konstrutivo atu ba futuro melhora diak liu tan karik iha peskizador ne'ebe iha interese atu halao peskiza ho topiku aktual.

REFERENCIA

I. Jurnal /Internet

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP (Vol. Volume 3). (20218).

Amhas, M. (2018). *PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP* (Vol. Volume 3). Makassar.

Amhas, M. (2018). *The Effect of Human Resources Quality, and Service Quality Through Employee Performance on Customer Satisfaction At One Stop Office Administration System (SAMSAT) Makassar 01 Selatan* (Vol. vol.3). makasar.

Erlianti, D. (2019). *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* (Vol. Vol. 1). (1. T. Dumai, Ed.)

Livro sira

Arikunto. (2005; 149) *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* Jakarta: PT. Sagung Seto

Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.

Brome dan J. Supranto. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011. pp 59-241.

Budiasuti. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Trans Info Media. Jakarta.

Carloz Wasistiono, Sadu, 2003, *Kapita Selektu Manajemen Pemerintahan Daerah*, CV. Fokusmedia, Bandung.

Edy Soeryanto. 2014. *Etrepreneurship Menjadi Pebisnis Ulung*. Edisi Revisi. Elex Media Komputindo

- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Gujarati, Damodar. (1995;259) *Ekonometrika Dasar, Alih Bahasa Sumarno Zain*, Erlangga, Jakarta
- Handoko, Hardiansyah. 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik, Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Hutapea Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus: Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk THR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Imam Mulyana. (2010;96) *Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat 8 Indra Bastian. 2007. Akuntansi sektor Publik. Jakarta: Salemba Empat
- Karendra, Inggar Ariani. 2014. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Perkembangan Usaha Pada KPRI Pertaguna Kota Madiun*, Jurnal Ekonomi, Vol.2, No.2 dalam <http://e-journal.unipma.ac.id>. IKIP PGRI Madiun
- KepMenPAN No.KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 tentang Pedoman Umum *Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Lijan, *Poltak Sinambela*. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik. Teori kebijakan dan Implementasi* Jakarta: BumiAksara
- M. Dawam Rahardjo. 2010. *Intelektual, Intelegasi, dan Perilaku Politik dan Bangsa*. Bandung: Mizan
- Malayu S.P. Hasibuan. 2012;244 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Konteporer*, Gramedia, Edisi I, (1992:5)
- Mukarom, *Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana*, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Riduwan. 2004: 104. *Metode Observasi dan Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Santoso, Singgih. 2001. *SPSS Versi 11,5 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sudjana, *Metode Peskiza Statistika*, penerbit CV. Alfabet, Bandung 2000
- Sugiyono, (2008) *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, (2013:2), *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA Sugiyono (2008;60) *Metode penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2010 :14 - 31). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2018.:60) “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”. Bandung: Alfabeta

Sugiyono dan Eri Wibowo. (2004). *STATISTIKA untuk PENELITIAN dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for Windows*. Penerbit Alfabeta. Bandung

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Pendidikan)* (3rd ed.). Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Tjiptono dan candra 2004

Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, Berry. 1990.*Delivering Quality Service*. New York: Free Press

III. Lei

Lei Número 3/2014, 18 de junho, *haktuir lolos katak atu hasa'e prosperiedade sociedade*

Lei Nú. 8/2004 de 16 de junho *no relasiona ho Dever Funsionario Publiku nian formula iha RAMU V hosi artigo 40°-48°*,