

## PENGARUH PROFESIONALISME KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN VARIABEL PEMODERASI INSENTIF DI KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS KOTA MEDAN

Rosnani Sinta Panjaitan<sup>1</sup>, Helsi Noviana Siregar<sup>2</sup>, Nurul Dalimunte<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Univesitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

\*Corresponding Author: [rosnanipanjaitan96@gmail.com](mailto:rosnanipanjaitan96@gmail.com)

### Abstrak

Untuk pencapaian loyalitas biasanya karyawan akan terpenuhi terlebih dahulu kepuasan kerjanya didalam perusahaan. Apabila seseorang berada pada tingkat kepuasan kerja yang diinginkan, maka tingkat komitmennya untuk loyal pada persahaan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila seseorang yang berkomitmen rendah pada perusahaan akan terlihat menarik diri dari perusahaan yang pada akhirnya akan mengarah pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan. Loyalitas kepada perusahaan, yaitu sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja, berusaha sebaik-baiknya dan mengambil keputusan pasti untuk tingkat keluar dari perusahaan apabila tidak membuat kesalahan yang fatal. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 8,995 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan ini lebih kecil dari nilai batas signifikansi yaitu sebesar 0,05. Selain itu, dengan melihat nilai koefisien yang bernilai positif, maka hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas kerja diterima. Hal ini berarti apabila kualitas pelayannan semakin meningkat maka loyalitas kerja akan semakin meningkat.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Loyalitas Kerja, Semangat Kerja

### Abstract

*The quality of public services to the community is the level of achievement and goals within the organization. The public at all times always demands quality public services from the government even though these demands do not meet expectations. Empirically, the public services currently available are still characterized by being complicated, slow, expensive and tiring. This tendency occurs because society is still positioned as the party serving, not the one being served. An employee must have knowledge and insight about how to ensure that the quality of public services provided to the community is professional and responsible. The quality of public services is supported by service infrastructure such as information system data management. When the moderating variable, namely incentives, is included in the analysis of the influence of the work professionalism variable on the quality of public services, it increases to 76.9%. It can be seen from the F test (simultaneous), this shows that incentives increase the positive influence of work professionalism on the quality of public services. The incentive dimension includes material incentives and non-material incentives. Therefore, it is important for agencies to pay attention to factors that can support employee morale and work motivation to improve the quality of public services. namely by providing incentives in both material and non-material form to employees. Apart from that, the dimensions of public service quality include responsiveness, reliability, assurance, attention and physicality, which also shows that these factors can be motivation and influence in improving the quality of public services.*

**Keywords:** Service Quality, Work Loyalty, Work Spirit

## **PENDAHULUAN**

Aparatur Negara atau Pegawai yang dimaksud disini adalah Pegawai Negeri Sipil. Masyarakat membutuhkan pegawai yang memiliki keahlian di bidangnya untuk menciptakan kepuasan atas pelayanan yang diterimanya. Pegawai adalah profesi sebagai aparat penyelenggara pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional. Salah satu hal yang mendukung kualitas pelayanan publik adalah Profesionalisme, karena profesionalisme pegawai dianggap menjadi penentu dalam keberhasilan perwujudan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang berkualitas. Jika pegawai profesional dalam bekerja, tentunya kualitas pelayanan publik juga akan baik. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7), kualitas pelayanan adalah merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya, jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Untuk itulah profesionalisme pegawai penting dalam hal kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan tingkat ketercapaian dan tujuan dalam organisasi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelitbelit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani. Seorang pegawai harus memiliki pengetahuan dan wawasan tentang bagaimana agar kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sudah profesional dan bertanggung jawab. Kualitas pelayanan publik didukung oleh Infrastruktur layanan seperti pengelolaan data sistem informasi.

Insentif adalah sebuah tambahan kompensasi diluar gaji yang diberikan perusahaan untuk memotivasi pegawai agar dalam diri mereka timbul semangat untuk meningkatkan profesionalisme kinerjanya. Dalam hal ini, insentif menjadi salah satu bentuk dari penghargaan atas prestasi kerja pegawai di luar gaji/tunjangan yang mereka terima.

Pemberian insentif didalam suatu perusahaan/ instansi memegang peranan penting karena diyakini akan dapat mengatasi berbagai permasalahan di tempat kerja yang semakin kompleks, seperti rendahnya kualitas pelayanan dan profesionalisme kerja dikarenakan semangat dan gairah kerja pegawai yang masih belum sepenuhnya baik. Salah satu cara mengoptimalkan kualitas pelayanan adalah dengan pemberian insentif (balas jasa) secara sengaja diberikan kepada pegawai agar di dalam diri mereka timbul semangat yang lebih besar untuk meningkatkan prestasi kerja sehingga kualitas dan profesionalisme kerjanya meningkat.

Berdasarkan hasil observasi Kantor Camat Amplas Kota Medan, penulis menemukan harapan yang tidak sesuai dengan kenyataan masyarakat. masih ditemukan pelayanan publik kepada masyarakat yang membuat masyarakat tidak puas akan kinerja pegawai. salah satu contohnya adalah dalam bidang pelayanan administrasi dalam hal pengurusan

KTP, KK, dan lain sebagainya. Pegawai yang kurang ramah dan tidak menerapkan 5 S (senyum, sapa, sopan, santun, dan salam). pelayanan yang kurang memuaskan lainnya juga dirasakan masyarakat dari segi lamanya mengurus KTP dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kriteria kepastian waktu, sebab seringkali masyarakat harus membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. disebabkan karena penyampaian informasi yang kurang kepada masyarakat akan syarat-syarat yang harus dibawa masyarakat pada waktu melakukan pengurusan administrasi ,serta keterampilan dan keahlian pegawai dalam penguasaan tehnologi.

### **Profesionalisme Kerja**

Profesionalisme Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), profesi adalah pekerjaan yang memerlukan teknik dan prosedur ilmiah dalam melaksanakan tugas, dengan dedikasi dan sikap tanggap pekerjaan profesional yang berorientasi pada pelayanan. Sedangkan Profesionalisme berarti keahlian memiliki kualifikasi tertentu dan dihargai berdasarkan pengalaman di bidang keahliannya atau untuk keahliannya. Ringkasnya, profesi adalah jabatan, dan profesi adalah jiwa dari profesi. Menurut (Maharani and Wiyata 2020) telah dikatakan bahwa profesionalisme adalah perilaku, pengalaman atau kualitas seorang profesional.

Profesionalisme kerja yang di maksud adalah bagaimana seorang karyawan bisa menempatkan dirinya selama berada dalam lingkup kerja maupun luar lingkup kerja. Bagaimana seorang karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab, tepat waktu dan memiliki nilai integritas.

Profesionalisme merupakan sikap yang harus dimiliki oleh seluruh pekerja yang bekerja di bidangnya masing-masing dengan mengikuti seluruh aturan yang berlaku di dalam pekerjaannya. Menurut Bayuaji (2017:15) menyatakan profesionalisme adalah sebagai berikut : "Profesionalisme merupakan sebuah sikap kerja profesional yang tiada lain adalah perilaku karyawan yang mengacu pada kecakapan, keahlian, dan disiplin dalam bentuk komitmen dari para anggota suatu profesi yang mendasari tindakan atau aktifitas seseorang yang merupakan sikap dalam menekuni pekerjaan sesuai dengan bidang keahliannya yang dikuasai dengan melaksanakan aturan-aturan kode etik profesi yang berlaku dalam hubungannya dengan masyarakat untuk menghasilkan kerja yang terbaik".

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian , menurut Kamus Bahasa Indonesia ,kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu , Kecocokan untuk pemakaian , Perbaikan berkelanjutan, Bebas dari kerusakan atau cacat, Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, Melakukan segala sesuatu dengan benar dan Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan .

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*consumer behavior*), yaitu sesuatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari ,membeli,menggunakan,mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan mereka.

Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa,produk,manusia,proses dan lingkungan ,dimana penilaian kualitas nya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pemberian pelayanan di atas dapat diterima, namun ada ciri -ciri atau atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik yaitu Ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses, Akurasi pelayanan yang meliputi

bebas dari kesalahan, Kesopanan dan keramahtamahan dalam pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan ,misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan,berkaitan dengan lokasi,ruang tempat pelayanan,tempat parkir,ketersediaan informasi dan lain-lain, Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu yang ber AC, dan kebersihan dan lain-lain

### **Insentif**

Simamora (2017:445) mengungkapkan bahwa “Insentif adalah tambahan kompensasi diatas atau diluar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi”.

Menurut Ardana (2017:169) “Insentif merupakan suatu bentuk motivasi yang dinyatakan dalam bentuk uang”. Selanjutnya Siagian (2017:268) berpendapat bahwa “Guna lebih mendorong produktivitas kerja yang lebih tinggi, banyak organisasi yang menganut sistem insentif sebagai bagian dari sistem imbalan yang berlaku bagi para karyawan organisasi”.

Menurut Mangkunegara (2019:89) berpendapat Insentif diistilahkan dengan insentif kerja yang merupakan suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi atau dengan kata lain, insentif kerja merupakan pemberian uang diluar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi karyawan kepada organisasi.

Handoko (2017:176) mengemukakan bahwa “Insentif adalah perangsang yang ditawarkan kepada para karyawan untuk melaksanakan kerja sesuai atau lebih tinggi dari standar-standar yang telah ditetapkan”. Pendapat serupa dikemukakan oleh Terry dalam Suwatno dan Priansa (2017:234) bahwa “Insentif merupakan sesuatu yang merangsang minat untuk bekerja”. Dan terakhir Swasto (2017:83) mengungkapkan “Insentif dalam arti sempit adalah suatu tambahan pembayaran disamping upah atau gaji, insentif diterima karyawan karena prestasi kerja yang melebihi standar kerja yang telah ditetapkan”. Jadi dapat disimpulkan bahwa insentif adalah sebuah tambahan kompensasi diluar gaji yang diberikan perusahaan untuk memotivasi karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat untuk meningkatkan kinerja.

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian adalah rencana konsep dan prosedur untuk penelitian yang mencakup langkah-langkah mulai dari asumsi luas hingga metode terperinci dalam pengumpulan data, analisis, dan interpretasi (Creswell, 2016). Lokasi penelitian di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan. Adapun alamat lokasi Kantor Camat Medan Amplas yaitu di JL.Garu III No.111 A, Harjosari I, Medan, Sumatera Utara, 20226. Dalam populasi penelitian di Kantor Camat Medan Amplas ditetapkan secara langsung jumlah sampel yakni 35 orang.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **a. Profesionalisme Kerja Pada Kantor Kecamatan Medan Amplas**

Profesionalisme kerja yang di maksud adalah bagaimana seorang karyawan bisa menempatkan dirinya selama berada dalam lingkup kerja maupun luar lingkup kerja. Bagaimana seorang karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab,

tepat waktu dan memiliki nilai integritas. Profesionalisme kerja pada Kantor Kecamatan Medan Amplas diukur melalui 4Dimensi Kompetensi,Evektifitas,Efisiensi, Secara empiris skor rata-rata hasil penelitian untuk variabel profesionalisme kerja.

Hasil penelitian menginformasikan bahwa dalam konteks profesionalisme pada Kantor Kecamatan Medan Amplas pada dimensi Kompetensi dan Efektivitas memiliki skor tertinggi yaitu rata-rata 4,53. Dimensi Efisiensi rata-rata sebesar 4,51, dimensi Tanggungjawab sebesar 4,42. Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa pada Kantor Kecamatan Medan Amplas dalam 4 dimensi profesionalisme memiliki intensitas yang sama, yaitu kategori sangat kuat dalam membentuk profesionalisme pada Kantor Kecamatan Medan Amplas dengan rata-rata skor 4,53 dan termasuk pada kategori sangat kuat.

#### **b. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Medan Amplas**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Hasil penelitian menginformasikan bahwa dalam konteks kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Medan Amplas pada dimensi daya tanggap memiliki skor yaitu rata-rata 4,51. Dimensi keandalan rata-rata sebesar 4,42, dimensi jaminan rata-rata sebesar 4,57, dimensi perhatian rata-rata sebesar 4,54 dan dimensi fisik 4,35. Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa pada Kantor Kecamatan Medan Amplas dalam 5 dimensi kualitas pelayanan publik memiliki intensitas yang sama, yaitu kategori sangat kuat dalam membentuk kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Medan Amplas dengan rata-rata skor 4,57 dan termasuk kategori sangat kuat .

#### **c. Insentif Pada Kantor Kecamatan Medan Amplas**

Insentif merupakan suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan/pegawai agar mereka bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi atau dengan kata lain insentif adalah pemberian uang di luar gaji yang dilakukan oleh pihak pemimpin organisasi sebagai pengakuan terhadap prestasi kerja dan kontribusi kepada karyawan. Insentif tidak selalu dalam bentuk materi tetapi ada juga dalam bentuk Non materi yang berupa penghargaan,pemberian tanda jasa,pemberian pujian, pemberian promosi atau kenaikan pangkat,dan lain sebagainya.

Hasil penelitian menginformasikan bahwa dalam konteks Insentif pada Kantor Kecamatan Medan Amplas pada dimensi insentif non material memiliki skor tertinggi yaitu rata-rata 4,70. Dimensi Insentif Material rata-rata sebesar 4,51 , Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa pada Kantor Kecamatan Medan Amplas dalam 2 dimensi Insentif memiliki intensitas yang sama, yaitu kategori sangat kuat dalam membentuk Insentif pada Kantor Kecamatan Medan Amplas dengan rata-rata skor 4,51 dan termasuk pada kategori sangat kuat.

#### **d. Pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik dengan variabel pemoderasi Insentif pada Kantor Camat Medan Amplas**

Masalah yang ingin dijawab adalah apakah Insentif sebagai variabel moderisasi memperlemah atau memperkuat yang terkandung dalam 5 bentuk dimensi kompetensi,evektifitas,efisiensi,dan tanggungjawabpada profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Camat Medan Amplas. Secara empiris, hasil

penelitian ini menginformasikan besarnya pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik melalui Insentif adalah 76 % dan sisanya 24% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya, variabel Insentif dalam penelitian ini, akan memperkuat pengaruh profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik yang terbukti dari hasil adjusted R square, dimana dengan adanya Insentif, maka pengaruh profesionalisme kerja terhadap variabel kualitas pelayanan publik meningkat sebesar 40% (adjusted R square pada uji t sebesar 0,368). Angka adjusted R square sebesar 76% menunjukkan bahwa variabel Insentif memperkuat hubungan variabel profesionalisme kerja terhadap variabel kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Medan Amplas dan sisanya 24% dipengaruhi oleh variabel lain.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. KESIMPULAN

Variabel profesionalisme kerja memiliki pengaruh sebesar 36.8% terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Hasil perhitungan ini dapat dilihat dari Uji t pada hipotesis pertama. Ini menunjukkan bahwa profesionalisme kerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini, dimensi profesionalisme kerja mencakup kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Artinya, bahwa profesionalisme kerja sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan Amplas.

Ketika variabel pemoderasi, yaitu Insentif, dimasukkan ke dalam analisis pengaruh variabel profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik meningkat menjadi 76.9%. Dapat dilihat dari uji F (Simultan), Hal ini menunjukkan bahwa Insentif meningkatkan pengaruh positif profesionalisme kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Dimensi insentif mencakup insentif material dan insentif non material. Oleh karena itu, penting bagi instansi untuk memperhatikan faktor-faktor yang dapat mendukung semangat kerja dan motivasi kerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu dengan memberikan insentif baik dalam bentuk materi dan non materi kepada pegawai. Selain itu dimensi kualitas pelayanan publik meliputi daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan fisik juga menunjukkan bahwa faktor-faktor ini dapat menjadi motivasi dan pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### B. SARAN

Berdasarkan hasil Penelitian dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Kantor Kecamatan Medan Amplas agar lebih meningkatkan kompetensi, efektivitas, efisiensi, tanggungjawab pegawai serta memberikan motivasi kepada para pegawai untuk selalu meningkatkan profesionalisme kerjanya dalam melayani masyarakat.
2. Kantor Kecamatan Medan Amplas diharapkan dapat memastikan bahwa profesionalisme kerja pegawai sudah terlaksana dengan baik, agar kualitas pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Karena kualitas pelayanan publik dapat membantu respon pegawai / kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu mencakup daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian dan fisik
3. Kantor Kecamatan Medan Amplas diharapkan dapat memastikan apakah Insentif yang diterima pegawai sudah merata dan diterima tepat waktu. Karena insentif berpengaruh terhadap semangat kerja dan motivasi kerja pegawai. Ketika pegawai semangat dan ter

motivasi, tentunya dapat meningkatkan produktivitas kerja pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Insentif yang diterima pegawai juga tidak harus selalu berupa materi, tetapi dalam bentuk non materi. Adapun dimensi insentif material mencakup pemberian penghargaan bagi pegawai berprestasi, pemberian pujian, pemberian kenaikan jabatan (promosi), ucapan terimakasih dan lain sebagainya. Dimensi-dimensi ini perlu diperhatikan oleh pemimpin instansi agar kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Medan sesuai dengan harapan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Suhardiman. "Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda." *JAP: Jurnal ADMINISTRASI PUBLIK* 1.1 (2017): 251-255.
- Amin, Mohamad. "Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan." *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis* 1.2 (2020): 137-152.
- Erna. (2014). Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Publik. CV. Budi Utama.
- Fuji Setiawati Anjani. 2015. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia [Internet]. Tersedia di:
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasi
- Hasibuan, A. (2017). Etika Profesi Profesionalisme Kerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 06, Nopember (2022) e-ISSN: 2797-0469260 Kecamatan Kuaro Kabupaten Paser
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP, AMP YKPN, Yogyakarta, 2005
- Manajemen Kinerja. Penerbit Rajawali Press, Jakarta. Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Press.
- Mustafa, Abdul Talib, 2017. Kemitraan Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta, Capulis.
- Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 1148- 1158.
- Peraturan Walikota Nomor 44 Tahun 2017 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Aparatur Sipil Negara Pemerintah Kota Medan .
- Prawironegoro, Darsono dan Dewi Utari. 2016. Manajemen SDM Abad 21. Edisi Revisi. Jakarta: Mitra Wacana Media. Pustaka Pelajar Riduwan, belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan,
- Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M.Com, Akt . 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2008, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta:
- Rudi Rinaldi. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Publik. [Internet]. Tersedia di: <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945/955>
- Sabaruddin, Abdul. 2015. Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Siagian, Sondang P. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kesatu cetakan 22. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta

Tohardi. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. CV. Mandar Maju, Bandung

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Wibowo, 2014.

Undang-undang Pelayanan Publik No.25 tahun 2009 dan keputusan Menpan No. 63/Kep/M.PAN/2003, tentang pedoman umum dan Penyelenggaraan Layanan Publik

Wibowo, 2017 . Manajemen Kinerja Edisi Kelima .Jakarta :PT Raja Grafindo