

PENGARUH PROFESIONALISME KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN TUNJANGAN KINERJA PADA KANTOR KECAMATAN MEDAN KOTA

Niati lafau Weni¹, Darmansari lahagu², Elazhari³

^{1,2,3}Univesitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

*Corresponding Author: yefiyefi703@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dengan tunjangan kinerja pada kantor kecamatan Kota Medan. Metode penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang berbasis positivistik (data konkrit), dimana variabel-variabel diukur dengan skala likert. Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan studi lapangan, dengan kuesioner. Jumlah penduduknya 25 orang. Jadi jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 25 responden, pengelolaan data menggunakan software SPSS, dengan analisis deskriptif dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat. Teknik yang dilakukan dengan menggunakan Analisis Jalur Regresi Linier yang menggunakan uji t parsial. Dapat disimpulkan jika P value (sig) < alpha (0,05) maka keputusan menolak H₀, Kesimpulan uji taraf (5%) merupakan bukti yang cukup bahwa profesionalisme kerja pegawai (x) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. layanan (y). Kemudian dari analisis jalur regresi linier profesionalisme kerja pegawai (X) sebesar 0,624 yang bertanda positif maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik profesionalisme kerja pegawai maka akan mengakibatkan semakin tingginya kepuasan masyarakat dalam pengelolaan pelayanan sehingga semakin meningkat fasilitas dan pelayanan. infrastruktur dalam rangka mencapai simbol keberhasilan melalui penyelenggaraan pelayanan publik

Kata Kunci: Profesionalisme Kerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik Tunjangan Kinerja

Abstract

This research aims to determine the effect of employee work professionalism on the quality of public services with performance allowances at the Medan City sub-district office. The research method used is positivistic-based research (concrete data), where the variables are measured using a Likert scale. The data collection method was carried out by conducting field studies, with questionnaires. The population is 25 people. So the number of respondents in this study was 25 respondents, data management used SPSS software, with descriptive analysis and hypothesis testing with simple linear regression analysis. The research results show that there is a positive and significant influence of professionalism on service quality, service quality has a positive and significant influence on benefits. The technique is carried out using Linear Regression Path Analysis which uses a partial t test. It can be concluded that if the P value (sig) < alpha (0.05) then the decision to reject H₀, the conclusion of the level test (5%) is sufficient evidence that employee work professionalism (x) influences the quality of public services. service (y). Then, from the linear regression path analysis of employee work professionalism (X) of 0.624 which has a positive sign, it can be concluded that the better the employee work professionalism, the higher the public's satisfaction with service management, resulting in increased facilities and services. infrastructure in order to achieve a symbol of success through the provision of public services

Keywords: Employee Work Professionalism, Quality of Public Services Performance Benefits

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja saat ini semakin berkembang pesat, sehinggadalam mengolah usaha setiap perusahaan diharapkan Setiap perusahaan menyadari bahwa sumber daya yang professional terpercaya, kompeten dan tekun merupakan tolak ukur bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Salah satu peran untuk mencapai tujuannya yaitu peran pegawai didalamnya, pegawai merupakan sumber daya penting bagi suatu organisasi, karena seorang pegawai memiliki beberapa faktor yang dapat mencapai visi dan misi perusahaan diantaranya pemikiran, ide, bakat, tenaga, keinginan, pengetahuan dan kreatifitas.adanya profesionalisme dalam menjalankan pekerjaan, agar tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang semakin lama harus semakin meningkat.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang profesionalisme menyatakan sebagai unsur aparatur negara Pegawai Negeri Sipil harus memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.Jadi jelasnya profesional aparatur itu sendiri telah diatur dalam Undang-undang.sehingga sudah menjadi kewajiban bagi setiap aparatur negara untuk dapat bersikap secara profesional dalam bekerja ataupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Almasdi (2000:99) Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. hasil dari pekerjaan itu lebih ditinjau dari segala segi sesuai porsi, objek, bersifat terus menerus dalam situasi dan kondisi yang bagaimanapun serta jangka waktu penyelesaian pekerjaan yang relatif singkat

Beratnya tugas Pemerintahan, mempersyaratkan tersedianya aktor-aktor birokrasi yang dilakoni oleh Aparatur Sipil Negara , tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga memerlukan kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan organisasi publik perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik dalam masyarakat.Hal ini sejalan dengan perkembangan mutakhir dalam paradigma dan praktik administrasi saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Masyarakat juga menginginkan adanya pegawai atau aparatur pemerintah yang professional di bidangnya. Pegawai atau aparatur profesional dalam menejemen pemerintahan akan memberikan dampak pemerintahan yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan publik, pemerdayaan masyarakat dan pembangunan sosial ekonomi. Pelaksanaan pembangunan didaerah tidak akan berjalan optimal jika aparatur pemerintah pegawai tidak professional untuk melakukan visi misi pemerintahan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.Mendefinisikan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, rutinitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an

banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Instansi pelayanan publik yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan, maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi dari keadaan sekarang kemutu yang lebih baik. Jadi, kualitas pelayanan dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi publik yang menuntut itu sebagai tumpuan dan harapan karna lebih tertuju pada aparatur pemerintah daerah mengingat mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat untuk menjalankan roda pemerintahan. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik di tuntutan aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan seperti kantor kecamatan medan kota. mengharuskan agar pelayanan yang diselenggarakan pemerintah lebih profesional pada setiap kelembagaan demikian halnya dengan kantor kecamatan medan kota.

Usaha telah banyak dilakukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kinerja antara lain dengan memenuhi kebutuhan-kebutuhannya melalui pemberian insentif berupa tunjangan agar kinerja meningkat. Tunjangan adalah segala sesuatu yang diterima oleh pegawai sebagai balas jasa atas kerja, dalam arti pembayaran insentif merupakan kontribusi yang diterima oleh aparat atas pekerjaan yang telah dikerjakannya. Menurut Panggabean (2004) tunjangan adalah semua jenis penghargaan yang berupa uang atau bukan uang yang diberikan kepada pegawai secara layak dan adil atas jasa mereka dalam mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Panggabean (2004) tunjangan adalah semua jenis penghargaan yang berupa uang atau bukan uang yang diberikan kepada pegawai secara layak dan adil atas jasa mereka dalam mencapai tujuan perusahaan. Program pemberian insentif atau tunjangan bukan semata-mata didasarkan sebagai imbalan atas pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran pegawai terhadap organisasi, melainkan juga merupakan cara untuk merangsang dan meningkatkan kegairahan kerja. Dengan insentif atau tunjangan itu setiap pegawai akan sadar bahwa kegairahan kerja akan mendatangkan keuntungan bukan saja untuk organisasi, melainkan juga untuk dirinya sendiri.

Dalam suatu instansi atau organisasi kinerja seorang pegawai bisa dikatakan baik apabila pegawai mampu atau bisa memberikan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama, seperti yang didefinisikan oleh Pasolong (2007:176) bahwa kinerja pegawai dikatakan baik jika pegawai tersebut mampu memberikan hasil yang ditetapkan atau disepakati bersama.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor antara lain faktor internal pegawai, lingkungan internal organisasi dan lingkungan eksternal organisasi. Faktor internal pegawai saling bersinergi dengan faktor lingkungan internal dan eksternal organisasi. Sinergi ini mempengaruhi perilaku kerja pegawai yang kemudian mempengaruhi kinerja pegawai yang menentukan kinerja organisasi. Kinerja dari seorang pegawai merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki cara dan kemampuan tersendiri dalam

melakukan tugasnya. Pihak pemerintah dapat menjadikan kinerja sebagai tolak ukur dari masing-masing pegawai.

Menurut (Wilson Bangun 2012:231) Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan. Atas dasar inilah penulistertarik untuk mengadakan suatu penelitian dengan judul "Pengaruh Profesional Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan tunjangan kinerja Pada Kantor Kecamatan Medan Kota". rumusan Masalah adalah "Bagaimana Pengaruh Profesional Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan tunjangan kinerja Pada Kantor Kecamatan Medan Kota?"

a. Profesionalisme

1) Defenisi Profesional

Berbicara mengenai profesionalisme mencerminkan sikap seseorang terhadap profesinya, secara sederhana profesionalisme dapat diartikan sebagai perilaku, cara, dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dapat dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Istilah profesional itu berlaku untuk semua pegawai mulai dari tingkat atas sampai tingkat bawah.

Menurut Siagian (2009:163) profesionalisme adalah Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Atmosoepipto (dalam Kurniawan 2005:74) menyatakan bahwa Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), bisa melakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*) yang tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu. menurut Dwiyanto (2011:157) profesional adalah Paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa profesionalismekerja pegawai adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan proses dan prosedur pelaksanaan kegiatan kerja yang dipercayakan kepadaseorang pegawai sesuai dengan bidang, maupun tingkatan masing-masingsehingga menciptakan hasil yang baik dan maksimal. Seseorang yang Profesional memiliki sikap terampil, handal, dan sangat bertanggung jawab dalam menjalankan profesinya

2) Indikator Profesionalisme Kerja Pegawai

Indikator dapat juga menjadi acuan dalam mencapai suatu tujuan untuk mengetahui factor perubahan dalam memberikan petunjuk atau keterangan. Menurut Atmosoepipto (dalam Kurniawan 2005:74) adapun yang menjadi indikator-indikator dari sikap profesionalisme kerja pegawai adalah : sebagai berikut:

Kompetensi aparatur Profesionalisme merupakan cermin dari kemampuan (*competensi*) yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*) dan keahlian (*skill*) dalam mengerjakan pekerjaan yang ditanggung jawabinya yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tuntutan pekerjaannya sebagai pegawai negeri; keterampilan tertentu (spesialisasi kerja) yang dibutuhkan dalam bidang pekerjaan yang ditanggung jawabinya yang ada di dalam diri pegawai yaitu tersedianya modal kecakapan, ketangkasan atau modal lainnya yang memungkinkan anggota itu dapat berbuat banyak bagi organisasinya; serta ditunjang dengan tingkat pengalaman (*experience*) dalam melaksanakan tugas yang diberikan yang

tidak mungkin muncul tiba-tiba tanpa melalui perjalanan waktu dimana pengalaman kerja berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan orang yang mempunyai kematangan pengalaman pekerjaan yang tinggi dalam bidang tertentu untuk melakukan tugas-tugas tertentu tanpa arahan dari orang lain, secara kejiwaan pengalaman kerja yang matang dalam suatu bidang tugas akan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab dan percaya diri.

Loyalitas atau kesetiaan Berhubungan dengan disiplin dalam memulai dan menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan, menaati segala peraturan organisasi yang melandasi pekerjaan yang berlaku atau diberikan, melaksanakan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dan berkaitan erat dengan pemberi pelayanan yang tidak membeda-bedakan atas dasar golongan tertentu. Loyalitas atau kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Loyalitas atau kesetiaan terkait dengan kebersediaan pegawai untuk membantu sesama rekan kerja.

Budaya organisasi yaitu kerangka kerja yang ada yang sudah efektif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi pedoman tingkah laku sehari-hari dan membuat keputusan untuk karyawan dan mengarahkan tindakan mereka untuk mencapai tujuan organisasi atau pimpinan memberikan pengarahan langsung tentang penyelesaian pekerjaan berdasarkan peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan agar tercapai tujuan organisasi. Budaya organisasi yang pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal kedalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Budaya harus sejalan dengan tindakan organisasi pada bagian lain, seperti merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan bahkan sebenarnya bila budaya tidak sejalan dengan tugas-tugas ini, maka organisasi akan menghadapi masa sulit

Performansi (*performance*) Performansi dapat diartikan menjadi pelaksanaan kerja, target dalam penyelesaian pekerjaan yang diberikan dalam pelayanan kepada masyarakat, keinginan pegawai untuk meningkatkan kemampuan dan prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja/penampilan kerja. Performansi mempunyai hubungan erat dengan produktivitas karena merupakan indikator dalam menentukan bagaimana usaha untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam organisasi.

Akuntabilitas (*Accountability*) Aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan. Akuntabilitas pegawai dapat dilihat dari kinerja pegawai yaitu integritas (selalu memegang kode etik) yang ditetapkan dalam menjalankan tugas dan pekerjaan, ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, kelengkapan saran dan prasana, kejelasan peraturan dan kedisiplinan; pemungutan biaya pelayanan publik harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan (pemungutan biaya lain di luar dari ketentuan yang telah ditetapkan); dan produk pelayanan publik.

Maka dapat disimpulkan adanya indikator Memiliki sikap profesional dapat meningkatkan kredibilitas individu atau organisasi di mata orang lain. Dengan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berkualitas, kamu akan lebih dihormati dan dianggap sebagai ahli di bidangnya.

3) Ciri-ciri Profesional

Adanya profesional bagi setiap pegawai menjadi pedoman membentuk suatu tindakan seseorang dan dapat juga didefinisikan sebagai hasil penginderaan terhadap segala sesuatu yang telah terjadi dan dilewati bersarkan pengalaman Menurut Hamzah (dalam Sofyandi2007:74), ada empat ciri-ciri yang bisaditengarai sebagai petunjuk atau

indikator untuk melihat tingkat profesionalitas seseorang, yaitu : Penguasaan ilmu pengetahuan seseorang dibidang tertentu, dan ketekunan mengikuti perkembangan ilmu yang dikuasai. Kemampuan seseorang dalam menerapkan ilmu yang dikuasai, khususnya yang berguna bagi kepentingan sesama. Ketaatan dalam melaksanakan dan menjunjung tinggi etika keilmuan, serta kemampuannya untuk memahami dan menghormati nilai-nilai sosial yang berlaku dilingkungannya. Besarnya rasa tanggung jawab terhadap Tuhan, bangsa dan negara, masyarakat, keluarga, serta diri sendiri atas segala tindak lanjut dan perilaku dalam mengemban tugas berkaitan dengan penugasan dan penerapan bidang ilmu yang dimiliki.

Namun secara level organisasi, Menurut Martin Jr (dalam Kurniawan, 2005:75) karakteristik profesionalisme aparatur sesuai dengan tuntutan *good governance*, diantaranya sebagai berikut *Equality* yaitu Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atastipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya. *Equity* yaitu Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistic diperlukan perlakuan yang adil dan perlakuan yang sama. *Loyalty* yaitu Kesetiaan diberikan kepada konstitusi, hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak adakesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya. *Accountability* yaitu Setiap aparatur pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

Maka dapat disimpulkan ciri-ciri profesional adalah orang-orang yang di percaya karena memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas pekerjaannya.

b. Pengertian pegawai

Pegawai yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan dalam instansi pemerintah tidak akan terlepas dari kemampuan untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan seperti Menurut Widjaja (2006:113), mengatakan “pegawai merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu organisasi”.

Menurut Musanef (2006:113) “Pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta”.

Menurut Robbins (2006:10) pegawai adalah “orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja”.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa Pegawai adalah tenaga kerja manusia yang ingin melakukan pekerjaan agar mendapatkan berupa imbalan yang telah di tentukan oleh pemberi pekerjaan atas kehendaknya sendiri tanpa paksaan.

c. Pelayanan Publik

1) defenisi pelayanan publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yakni Perihal atau cara melayani, Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang, Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

2) Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan.

Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat atau *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen. Sinambela (2010:6) secara teoritis tujuan pelayanan

publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin sebagai berikut :

- a) Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.
- f) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dengan demikian, penulis dapat simpulkan adanya standar pelayanan publik dapat memberikan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam persyaratan pelayanan baik persyaratan prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraanya.

4) Bentuk-bentuk Pelayanan Publik

Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik Menurut Moenir (2000:20) menyatakan bahwa bentuk pelayanan publik terdiri atas sebagai berikut:

- a) Pelayanan Dengan Lisan yakni Layanan ini dilakukan oleh petugas dalam bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan.
- b) Pelayanan Dengan Tulisan yakni Hal yang harus diperhatikan dalam pelayanan dengan tulisan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengelolaan masalah maupun proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu: (1) layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. (2) layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan.

- c) Pelayanan Berbentuk Perbuatan yakni Layanan alam bentuk perbuatan 70% - 80% dilakukan oleh petugas - petugas tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Layanan perbuatan dan layanan lisan sering digabungkan. Hal ini disebabkan tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Maka kesimpulanya Terciptanya Kepuasan Pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis.

4) Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan melakukan kualitas Pelayanan yang terbaik supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara Perusahaan dan Pelanggan menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan Perusahaan.

Menurut Arianto (2018:83) kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya.

5) Dimensi dan indikator kualitas pelayanan

Kualitas menjadi kunci utama agar produk dikenal dan dipercaya masyarakat luas. Jika ingin meningkatkan loyalitas ke level yang lebih tinggi pastikan Anda meningkatkan kualitas terlebih dahulu. Baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono dan Diana (dalam rakmat 2018:55) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karena itu, kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan *public* dan merupakan kondisi yang selalu berubah. Kualitas juga dapat dipandang sebagai kesesuaian dengan persyaratan.

Suatu pelayanan aparatur yang berkualitas menurut Frederickson (dalam rakmat 2018:55) apabila memenuhi beberapa ciri, yaitu bersifat antibirokratis, distribusi pelayanan, desentralisasi, dan berorientasi pada klien. Kualitas memberi suatu dorongan kepada publik untuk menjalin hubungan yang kuat dengan organisasi. Parasuraman dan zeithami (dalam rakmat, 2018:55-57) mengemukakan lima dimensi kualitas yaitu

- 1) *Tangibles*, yaitu faktor fisik, peralatan atau sarana, dan pegawai yang dimiliki oleh suatu organisasi.
- 2) *Reliable*, dimaksudkan sebagai suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan secara tepat, akurat, dan terpercaya. Oleh karena itu, kualitas yang andal merupakan harapan publik yang berarti bahwa suatu pelayanan setiap saat dituntut untuk dapat dilaksanakan dengan segera melalui cara yang benar tanpa ada kesalahan didalamnya.

- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para publik dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap. Daya tanggap berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsi oleh masyarakat, termasuk dalam dimensi adalah waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan.
- 4) *Assurance*, merupakan pengetahuan, kemampuan, dan keramahan pegawai untuk dapat menimbulkan kepercayaan dan keyakinan dari publik pada organisasi. Aspek ini meliputi kompetensi atau kemampuan dalam memberikan pelayanan yang didukung oleh adanya rasa hormat, dapat dipercaya, dan jaminan rasa aman bagi masyarakat.
- 5) *Emphaty*, merupakan kepedulian, ketulusan, perhatian, serta berbagai kemudahan dalam komunikasi yang diberikan oleh organisasi dan pegawainya kepada masyarakat, juga perlunya kemampuan mengadakan pendekatan secara individu, serta upaya kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan adalah perwujudan usaha pemenuhan berbagai kebutuhan konsumen sesuai dengan ketepatan waktu, harapan, dan komponen keinginan dan kebutuhan lainnya dari pelanggan dengan sebaik mungkin sehingga dari sisi mutu terutama jika dibandingkan dengan pesaing.

d. Kinerja pegawai

Kinerja merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melaksanakan, menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan harapan dan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja diartikan sebagai prestasi, menunjukkan suatu kegiatan atau perbuatan dan melaksanakan tugas yang telah dibebankan. Pengertian kinerja sering diidentikkan dengan prestasi kerja. Karena adanya persamaan antara kinerja dengan prestasi kerja.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja seseorang dalam periode tertentu merupakan prestasi kerja, bila dibandingkan dengan target/sasaran, standard atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama ataupun kemungkinan-kemungkinan lain dalam suatu rencana tertentu Suprihanto (1996:7). Kinerja mengandung makna hasil kerja, kemampuan, prestasi atau dorongan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai target atau sasaran tersebut merupakan kinerja.

Kinerja adalah hasil kerja seseorang dalam suatu periode tertentu yang dibandingkan dengan beberapa kemungkinan, misalnya standard target, sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan berdasarkan atas standarisasi atau ukuran dan waktu yang disesuaikan dengan jenis pekerjaan dan sesuai dengan norma dan etika yang telah ditetapkan.

Dengan demikian hal di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja sangat penting bagi organisasi karena kinerja yang tinggi tentu dapat mengurangi angka absensi atau tidak bekerja karena malas, dengan kinerja yang tinggi dari buruh dan pegawai maka pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan kepadanya akan dapat diselesaikan dengan waktu yang lebih singkat atau lebih cepat.

1) Pengertian Tunjangan Kinerja

Tunjangan kinerja adalah setiap tambahan benefit yang ditawarkan pada pekerja atau karyawan misalnya pemakaian kendaraan perusahaan, makan siang gratis, jasa kesehatan, bantuan liburan dan lain sebagainya. Jadi, tunjangan merupakan kompensasi tambahan yang

bertujuan mengikat pegawai agar tetap bekerja pada perusahaan. Tunjangan dalam hal ini merupakan elemen hubungan kerja dengan tingkat kemampuan pegawai dalam melaksanakan kinerja sehingga memudahkan atau memperlancar pencapaian tujuan yang diharapkan.

Menurut Simamora (2004) tunjangan adalah pembayaran-pembayaran dan jasa-jasa yang melindungi dan melengkapi gaji pokok dan organisasi dapat membayar semua atau sebagian dari tunjangan tersebut. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pengertian tunjangan dan disesuaikan dengan topik bahasa ini adalah tambahan pendapatan diluar gaji sebagai bantuan, sokongan.

Abdurrahma fathoni (2006:294) tunjangan merupakan bagian dari kompensasi. Tunjangan dipandang sebagai system imbalan. Sistem imbalan terdiri dari dua komponen yaitu kompensasi langsung yang berkaitan dengan prestasi kerja, adapun yang menjadi payung hukum pemberian tunjangan kinerja dikementerian agama adalah diawali dengan keluarnya peraturan presiden no. 154 tahun 2015 tentang tunjangan kinerja pegawai di lingkungan kementerian agama yang kemudian di realisasikan melalui peraturan menteri agama republik Indonesia no. 29 tahun 2016 tentang pemberian, penambahan dan pengurangan tunjangan kinerja pegawai pada kementerian agama.

Kemudian diperjelas dengan keputusan sekretaris jendral kementerian agama no. 15 tahun 2016 tanggal 7 oktober 2016 tentang tata cara pembayaran tunjangan kinerja pegawai pada kementerian agama yang menyatakan bahwa tunjangan kinerja adalah tunjangan yang diberikan kepada pegawai negeri yang merupakan fungsi dari keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi dan didasarkan pada capaian kinerja pegawai negeri tersebut yang sejalan dengan capaian kinerja organisasi dimana pegawai tersebut bekerja.

Maka hal diatas dapat disimpulkan Untuk menunjang keberhasilan tersebut di atas maka salah satu faktor yang penting perlu diperhatikan oleh manajer adalah pemberian tunjangan bagi karyawan yakni tunjangan kesejahteraan yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga memberi keuntungan baik juga bagi perusahaan.

2) Macam-macam Tunjangan

Berdasarkan sifatnya ada dua macam tunjangan yaitu tunjangan tetap dan tunjangan tidak tetap. Tunjangan Tetap adalah suatu pembayaran yang diatur berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan secara tetap untuk pekerja dan keluarganya serta dibayarkan dalam satuan waktu yang sama dengan pembayaran upah pokok yang dikaitkan dengan kehadiran atau prestasi atau produktivitas tertentu. Contoh jenis tunjangan tetap yakni Tunjangan Keluarga, Tunjangan Jabatan, Tunjangan Makan (untuk sebagian perusahaan dihitung berdasarkan jumlah kehadiran) dan Tunjangan lain-lain

Tunjangan Tidak Tetap adalah suatu pembayaran yang diatur berkaitan dengan pekerjaan yang diberikan secara tidak tetap dan dikaitkan dengan kehadiran atau prestasi kerja. Contoh jenis tunjangan tidak tetap yakni Tunjangan Transport, Tunjangan Kehadiran, Tunjangan Shift, yakni Tunjangan Perumahan dan Tunjangan Kesehatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tunjangan adalah fasilitas yang diberikan oleh instansi baik berupa uang maupun barang, guna membantu pegawai dalam menjalankan tugasnya.

3) Dimensi dan Indikator tunjangan kinerja

Berdasarkan peraturan menteri ketenagakerjaan no. 10 tahun 2017, tunjangan kinerja dilaksanakan berdasarkan capaian sasaran kinerja pegawai bulanan dengan memperhatikan kehadiran pegawai. Ada dua dimensi dari tunjangan kinerja sebagai berikut :

- a. Capaian sasaran kinerja pegawai bulanan yakni Sasaran kinerja pegawai adalah rencana kerja dan target yang akan dicapai oleh seorang pegawai. Pencapaian kinerja pegawai dapat dilihat dari kuantitas, kualitas, waktu serta biaya. Kuantitas diartikan sebagai jumlah yang dihasilkan, atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan. Kualitas diartikan sebagai seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan. Waktu diartikan sebagai seberapa tepat dan baik sebuah aktifitas diselesaikan, sedangkan biaya diartikan sebagai seberapa jumlah anggaran yang telah dihabiskan
- b. Kehadiran pegawai yakni Kehadiran pegawai merupakan syarat utama pegawai dalam mencapai sasaran kerja. Pegawai harus menaati ketentuan hari dan jam kerja, dimana ketentuan hari kerja yang berlaku di kementerian 5 (lima) hari kerja dengan jumlah jam kerja adalah 7,5 (tujuh koma lima) jam perharinya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam menghimpun data yang dibutuhkan digunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif menurut sugiyono (2018:13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan, berkaitan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Kecamatan Medan Kota yang berada dijalan stadion No.3 Teladan Barat Kecamatan Medan Kota dari bulan february 2023 sampaidengan september 2023 dengan sample 25 orang. Adapun tehnik pengumpulan data Studi keperustakaan, Studi lapangan dan angket.

HASIL PENELITIAN

a. Uji Hipotesis

- 1) analisis pengaruh x terhadap y diperoleh nilai signifikansi x sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan x terhadap y.
- 2) analisis pengaruh x terhadap z diperoleh nilai signifikansi x sebesar $0,001 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan x terhadap z.
- 3) analisis pengaruh x melalui y terhadap z
- 4) diketahui pengaruh langsung yang diberikan x terhadap z sebesar 0,624. sedangkan pengaruh tidak langsung x melalui y terhadap z adalah perkalian antara nilai beta x terhadap y dengan nilai beta y terhadap z yaitu : $0,816 \times 0,384 = 0,313$. maka pengaruh total yang diberikan x terhadap z adalah pengaruh langsung ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu : $0,624 + 0,313 = 0,937$. berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung sebesar 0,624 dan pengaruh tidak langsung sebesar 0,313 yang berarti bahwa nilai pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pada pengaruh langsung. hasil ini menunjukkan bahwa secara langsung pengaruh x tanpa melalui y mempunyai pengaruh signifikan terhadap z .

5) analisis pengaruh z terhadap y diperoleh nilai signifikansi x sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikan x terhadap z.

b. Uji determinan

Hasil perhitungan regresi tersebut dapat dilanjutkan untuk menghitung koefisien determinasi yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengelolaan kearsipan dan kepuasan kerja terhadap efisiensi kerja rumus SPSS.

Tabel 4.23
uji determinan

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,963 ^a	,928	,921	,946

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan_public, profesional_kerja_pegawai

Jika variabel independen lebih dari satu, maka sebaiknya untuk melihat kemampuan variabel memprediksi variabel dependen, nilai yang digunakan yaitu nilai adjusted R^2 . Nilai adjusted R^2 sebesar 0,928 mempunyai arti bahwa variabel dependen sebesar 92,8%. dengan kata lain perubahan dalam tunjangan kinerja mampu dijelaskan oleh variabel x dan z, dan sisanya sebesar 7,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang pengaruh profesional kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik dengan tunjangan kinerja pada kantor kecamatan medan kota. Maka penulis mengemukakan beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut : Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja Pegawai terdapat pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan medan kota. Dapat disimpulkan bawa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tunjangan kinerja pada kantor kecamatan medan kota.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Widjaja, 2006. *Administrasi kepegawaian*, Jakarta : Rajawali.
- Abdurrahma Fathoni. 2006. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Rineka Cipta
- Agus Dwiyanto. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta.Gadjah Mada University Press.
- Almasdi, Yusuf Suit. 2000. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Aria Mulyapradana dan Atik Lazulfa. 2018. *Tata Kelola Administrasi.Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. PT. BAM. Kabupaten Tegal.
- Arianto, N. 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel Rizen Kodaton Bogor*, jurnal pemasaran kompetitif.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Bangun, Wilson. 2012 *manajemen sumber daya manusia*, Jakarta : Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir. 2017. *Analisis Laporan Keuangan*.(Edisi 10).Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

- Malhotra, N. 2007. *Riset Pemasaran, Sebuah Orientasi Terapan*, Edisi Ke V.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Musanef. 2006. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Gunung Agung : Jakarta.
- Parmohonan Siregar. 2016. *Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap kepuasan masyarakat Dalam Pembuatan KTP Elektronik, Pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan*.
- Pasolong, harbani 2007 *teori administrasi public*, alfabeta, bandung
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta Penerbit Pustaka Pelajar.
- Robbins. Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Simamora, henry. 2004. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela. 2010. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sondang P. Siagian. 2009. *Kiat meningkatkan produktivitas kerja*. Jakarta, PT Rineka cipta.
- Suci Hardiyanti, Y. 2015. *Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Pada Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari*.
- Sugiyono, (2019) *metodelogi penelitian kuantitatif dan kalitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Pnelitian Bisnis*. Bandung : ALFABETA.
- Suprihanto. 1996. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.