

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Dikantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo

Melisya Kadir¹, Irawaty Igrisa², Yacob Noho Nani³

^{1,2,3} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 22, 2024

Revised April 27, 2024

Accepted May 02 2024

Available online May 12, 2024

Keywords:

Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai,
Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan
Provinsi Gorontalo

Keywords:

Service Quality, Employee Performance,
Gorontalo Province Representative
Financial Audit Agency



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan
Daarul Huda

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai dikantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. Peneliti mengambil lokasi penelitian dikantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo dengan jumlah sampel 50 responden. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi dan penyebaran kuesioner dan menggunakan teknik analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi. Dari hasil analisis data pada penelitian ini menyatakan bahwa tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan rata-rata alternatif jawaban kriteria baik. Sedangkan variabel kinerja pegawai rata-rata alternatif jawaban cukup baik. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo sebesar 84,3 % dan 15,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

ABSTRACT

Service quality greatly influences employee performance. The aim of this research is to find out how much influence service quality has on employee performance at the Gorontalo Province Representative Financial Audit Agency office. The researcher took the research location at the office of the Gorontalo Province Representative Financial Audit Agency with a sample size of 50 respondents. The research method used in this research is a quantitative method. Data collection techniques were obtained from the results of observations and distribution of questionnaires and using data analysis techniques using simple linear regression tests and coefficient of determination tests. From the results of data analysis in this study, it is stated that the respondents' responses regarding the service quality variable have an average of good alternative answer criteria. Meanwhile, the employee performance variable has an average alternative answer which is quite good. From the research results, it can be concluded that there is a positive and significant influence between service quality on employee performance at the Gorontalo Province Representative Financial Audit Agency office of 84.3% and the remaining 15.7% is influenced by other variables not examined in this research.

PENDAHULUAN

Setiap Organisasi, baik pemerintah ataupun swasta diwajibkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan untuk mengoptimalkan sumber daya manusianya. Hal ini dapat ditunjukkan dengan perubahan yang semakin cepat, di mana beberapa aspek kehidupan harus lebih maju dari perkembangan sebelumnya. Pengelolaan sumber daya manusia juga harus mengikuti kemajuan teknologi saat ini karena kehidupan masyarakat tidak lepas dari kemajuan teknologi yang ada. Organisasi pemerintahan atau swasta memerlukan program yang selalu diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ada, karena dari program yang dilaksanakan maka bisa dikatakan berhasil. Salah satu faktor yang mendorong kelancaran suatu tujuan sebuah organisasi yaitu dapat diukur melalui kinerja suatu pegawai. Organisasi dalam artian yaitu satu kesatuan yang memiliki hubungan antara satu atau lebih untuk mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan terlebih dahulu oleh sebuah organisasi tersebut.

Pada dasarnya setiap organisasi pemerintahan ataupun swasta memerlukan terciptanya suatu peraturan penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau biasa yang berada di organisasi tersebut dinamakan standar operasional prosedur yang dapat menjamin terwujudnya fungsi pemerintahan yang ada, dimana akan lebih baik dan akurat dari sebelumnya maka dari itu dengan adanya sumber daya

*Corresponding author

E-mail addresses: melisakadir51@gmail.com, irawatyigirisa17@ung.ac.id, yacobnani@ung.ac.id

manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang telah dibuat oleh organisasi tersebut. Pemerintah dan sumber daya manusia sangatlah berperan penting dalam kemajuan teknologi sekarang ini, selain itu juga dapat mendorong peningkatan kualitas organisasi menjadi lebih baik lagi.

Berbagai kebijakan yang telah di keluarkan oleh pemerintah dalam rangka untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan publik, sebagaimana dapat kita lihat pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. - Mengundang setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,” pemerintah telah mengeluarkan sejumlah kebijakan yang bertujuan untuk menjamin kualitas pelayanan publik.

Kinerja merupakan hasil kemampuan dan aktivitas seseorang. Jika pekerja senang dengan pekerjaannya, maka kinerjanya akan meningkat. Robbin dan Judge mempunyai hubungan yang erat dengan kinerja karyawan dan kebahagiaan kerja (Santhi dan Hartati 2017:3). Sebaliknya kinerja menurut Rivai dan Basri (dalam Purnomo 2022:72) adalah hasil atau tingkat keberhasilan total yang dicapai seseorang selama jangka waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas-tugas saat ini dibandingkan dengan kemungkinan-kemungkinan yang berbeda, seperti pekerjaan standar. hasil, target, atau target dan kriteria yang telah disepakati sebelumnya.

Pegawai merupakan salah satu aset utama dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran yang sangat penting di dalam organisasi pemerintah maupun swasta dimana seorang pegawai sebagai pemikir, perencana, dan pengendali kegiatan organisasi, tanpa adanya pegawai organisasi tidak akan sempurna. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras dengan proses yang begitu panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya dan fungsinya. Pasal I Angka 3 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara mendefinisikan pegawai negeri sipil sebagai “Warga negara Indonesia yang memenuhi persyaratan tertentu, diangkat menjadi pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.”

Kinerja karyawan sangat penting bagi kemajuan teknologi saat ini karena, pada intinya perilaku manusia memungkinkan organisasi berfungsi dengan benar ketika setiap anggota memenuhi tugas yang diberikan kepada mereka. Pasolong 2020: 204, mengutip Mangkunegara, menggarisbawahi bahwa “Kinerja pegawai adalah hasil kerja (prestasi kerja) baik kuantitas maupun kualitas yang telah dicapai oleh seorang pegawai dalam bertindak sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Peneliti mengumpulkan data kinerja tahun 2022 dan data LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) berdasarkan hasil kinerja yang dilakukan di kantor BPK selama tahun tersebut. BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo telah menyusun Indikator Kinerja dan sasaran pencapaian kinerja tahun 2022 dalam rangka menilai pencapaian sasaran strategis yang telah ditetapkan. Perjanjian Kinerja (PK) yang ditandatangani di Jakarta pada bulan Desember 2021 oleh Ketua BPK, Wakil Ketua BPK, Anggota VI BPK, Tortama KN VI selaku Eselon I, dan Kepala Perwakilan BPK Provinsi Gorontalo sebagai Eselon II, menguraikan indikator kinerja dan target pencapaiannya. Indikator Kinerja BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo: Sasaran Strategis, Indikator Kinerja, dan Realisasi Tahun 2022

Tabel 1. Capaian Kinerja BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo Tahun 2022

No.	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
IK 1	Pemenuhan Pengendalian dan Pemerolehan Keyakinan Mutu Pemeriksaan	100%	83,75%	83,75
IK 2	Tingkat Kesesuaian Hasil Pemeriksaan yang Memenuhi Harapan Penugasan	100%	100,00%	100,00
IK 3	Persentase Tindak Lanjut Rekomendasi Hasil Pemeriksaan	75%	69,78%	93,04
IK 4	Tingkat Pemenuhan Keterlibatan Satuan Kerja dalam Pemeriksaan Tematik Nasional	100%	100,68%	100,68
IK 5	Tingkat Pemenuhan Pemeriksaan dari Para Pemangku Kepentingan	100%	100,07%	100,07
IK 6	Tingkat Pemenuhan Keterlibatan Satuan Kerja dalam Pemeriksaan Tematik Lokal	100%	100,51%	100,51

IK 7	Indeks Implementasi Nilai Dasar BPK	Sangat Memuaskan (5,00)	Memuaskan (4,80)	96,00
IK 8	Hasil Evaluasi AKIP	A (88,00)	AA (93,15)	105,00
IK 9	Tingkat Pemanfaatan Teknologi dan Informasi	97%	90,27%	93,07
IK 10	Tingkat Penerapan Manajemen Pengetahuan	100%	100,00%	100,00
IK 11	Tingkat Kepuasan Para Pemangku Kepentingan atas Kualitas Komunikasi	Memuaskan (3,80)	Memuaskan (3,65)	96,05
IK 12	Pemenuhan Jam Diklat Pengembangan Kompetensi	100%	100,00%	100,00
IK 13	Tingkat Kinerja Anggaran	88,00%	90,04%	102,32
Total Skor Kinerja BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo				97,87

Sumber: Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo, 2023

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (dalam Pasolong, 2020:155) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilakukan secara nyata oleh masyarakat, ada beberapa indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat diantaranya yaitu ada lima indikator kualitas pelayanan. Dari kelima dimensi tersebut, diantaranya yaitu: 1) Tangibles (berwujud), 2) Reliability (kehandalan), 3) Responsiveness (ketanggapan), 4) Assurance (jaminan), 5) Empathy (empati).

Mangkunegara sebagaimana dikutip Mananek (2019-2) indikator kinerja dapat dilihat dari beberapa indikator di antaranya: 1. Kualitas, kualitas kinerja adalah seberapa baik seseorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. 2. Kuantitas, seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. 3. Pelaksanaan tugas, seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. 4. Tanggung jawab, tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

TINJAUAN PUSTAKA

Irawaty (2022) menegaskan bahwa literatur yang membahas sejarah administrasi publik pada dasarnya dapat digunakan untuk menelusuri evolusi bidang tersebut. Buku tahun 1972 "*A History of Public Administration*" oleh E.N. Gladen merupakan karya sastra yang mengupas tentang sejarah administrasi publik. Peran yang dimainkan oleh personel administrasi dan manajer tingkat menengah di zaman kuno, khususnya di Mesir dan Mediterania Timur, tercakup dalam kumpulan karya ini. Pada periode itu, birokrasi terjerat skandal yang melibatkan dokumen rumit dan korupsi.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Pasolong (2020) menegaskan bahwa kualitas adalah konsep yang samar-samar, maka pada dasarnya kualitas adalah konsep yang relatif. Kualitas sesuatu dapat digunakan untuk menilai seberapa baik kesesuaiannya dengan tuntutan atau spesifikasi. Apabila suatu produk memenuhi syarat dan spesifikasi maka dapat dikatakan mutunya baik, sebaliknya bila tidak memenuhi syarat maka dapat dikatakan mutunya buruk. (Pasolong, 2019: 151)

Menurut Zeithaml dkk (dalam Pasolong 2019:155) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu:

1. *Tangibles*: kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*: kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpecaya.
3. *Responsiveness*: kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*: kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy*: sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pengertian Kinerja Pegawai

Menurut Pasolong (2020), kinerja memiliki dua komponen yaitu kinerja organisasi dan kinerja orang (individu). Kinerja yang ada pada setiap organisasi merupakan hasil kerja. Di sisi lain, total kinerja kerja yang dicapai dalam suatu organisasi disebut sebagai kinerja organisasi. Terdapat korelasi yang cukup besar antara kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Sumber daya organisasi, atau tindakan atau kegiatan yang dilakukan oleh pegawai yang berpartisipasi aktif sebagai pelaku dalam upaya organisasi mencapai tujuan, tidak dapat dipisahkan dari pencapaian tujuan organisasi.

Mangkunegara sebagaimana dikutip Mananeke (2019-2) indikator kinerja dapat dilihat dari beberapa indikator di antaranya: 1. Kualitas, kualitas kinerja adalah seberapa baik seseorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. 2. Kuantitas, seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing. 3. Pelaksanaan tugas, seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. 4. Tanggung jawab, tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penelitian yang berfokus pada pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di kantor BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo. Variabel X merupakan variabel bebas dan variabel Y merupakan variabel terikat, yang mana akan dilakukan analisis apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel Y.

Populasi Dan Sampel

Populasi penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo" ini adalah seluruh pegawai yang ada di kantor BPK berjumlah 104 orang. Jadi jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 50 orang dari hasil 15% dari populasi yang ada yaitu 104 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pemaparan kondisi kualitas pelayanan dan kinerja pegawai di kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo sebagaimana diuraikan sebelumnya, tampak bahwa kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan oleh BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo pada kriteria kualitas yang baik sementara itu tingkat kinerja pegawai pun berada pada kriteria cukup baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara kualitas pelayanan dan kinerja pegawai Di Kantor badan Pemeriksa Keuangan Provinsi Gorontalo. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan SPSS 26 untuk mendapatkan hubungan pengaruh antara kedua variabel.

1. Uji Validitas

Berdasarkan pengujian validitas, item pernyataan dikatakan valid apabila r_{Hitung} lebih besar dari r_{Tabel} . Nilai r_{Tabel} di dapatkan dari tabel *Rho* dengan nilai $n=50$ dan tingkat signifikan 5% maka nilai r_{Tabel} sebesar 0.279. Dengan demikian dari item pernyataan yang digunakan untuk mengukur validitas, ditemukan semua item pernyataan memiliki nilai r_{Hitung} lebih besar dari r_{Tabel} (0,279). Sehingga dapat dikatakan memenuhi pengujian validitas dan dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data untuk masing-masing variabel diketahui bahwa uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* sebagaimana yang disajikan untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh seluruh nilai koefisien reliabilitas *Cronbach,s Alpha* tersebut lebih besar dari nilai patokan yang telah ditentukan ($0.954 > 0.6$). hal ini menunjukkan bahwa instrumen kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Untuk variabel kinerja pegawai hasil uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* sebagaimana yang disajikan untuk variabel kinerja pegawai diperoleh seluruh nilai koefisien reliabilitas *Cronbach,s Alpha* tersebut lebih besar dari nilai patokan yang telah ditentukan ($0.959 > 0.6$). hal ini menunjukkan bahwa instrumen kinerja pegawai dalam penelitian ini dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan teknik *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* diketahui nilai signifikan yang di dapatkan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kinerja pegawai (Y) yaitu dengan nilai

0,182 lebih besar dari 0,05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai rasidual distribusi data dikatakan normal atau dapat memenuhi uji normalitas.

4. Hasil Regresi Linear Sederhana

Dari hasil di atas maka model regresi antara variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,191 + 0,883X$$

Adapun interpretasi dari model regresi di atas yakni

- a. Nilai konstanta sebesar 8,191 merupakan nilai konstan yang berarti bahwa apabila pengaruh dari variabel kualitas pelayanan diabaikan, maka nilai pada variabel kinerja pegawai sebesar 8,191 satuan.
- b. Nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,883 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan semakin baik dan meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Badan Pemeriksa Keuangan perwakilan Provinsi Gorontalo atau dengan kata lain peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai sebesar 0,883 satuan.

5. Uji Hipotesis

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai T-hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 16,036. Sedangkan nilai T-tabel tingkat signifikan 5% dan derajat bebas n-k-1 atau 50-1-1=48. Jika kedua nilai t ini dibandingkan maka nilai T-hitung masih lebih besar dibandingkan dengan nilai T-tabel (16,036 > 2,011). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, atau dengan kata lain terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan 95% bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo.

6. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi juga dilakukan guna untuk memperkuat temuan dari pengujian hipotesis. Berdasarkan uji hipotesis diketahui bahwa kualitas pelayanan di Kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan provinsi Gorontalo dipengaruhi oleh kinerja pegawai. Analisis ini dilaksanakan agar peneliti menemukan gambaran terkait seberapa besar kontribusi kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 0,843. Nilai ini berarti bahwa sebesar 84,3% kualitas pelayanan pada kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo. Sedangkan sisanya 15,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di kantor Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Gorontalo 84,3% dengan 15,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi, semakin baik kualitas pelayanan oleh pegawai Badan Pemeriksa Keuangan perwakilan Provinsi Gorontalo, maka semakin baik pula kinerja pegawai karena kualitas pelayanan merupakan salah satu tujuan utama dari sebuah organisasi atau kantor itu sendiri.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran dan masukan yaitu kepala kantor Badan Pemeriksa keuangan Perwakilan provinsi Gorontalo senantiasa melakukan Pengawasan kepada pegawai secara menyeluruh dan teratur. Setiap kepala bidang senantiasa melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang dapat menghambat proses kinerja pegawai. Setiap pegawai mampu memposisikan dirinya akan pentingnya kualitas agar dapat tercipta kinerja yang diharapkan oleh kantor tersebut.

REFERENSI

- Badan Pemeriksa Keuangan, (2023). Capaian presentasi Kinerja BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo 2022 <https://gorontalo.bpk.go.id/laporan-kinerja-dan-perjanjian-kinerja/>.
- Badan Pemeriksa Keuangan, (2023). Capaian presentasi Kinerja BPK Perwakilan Provinsi Gorontalo 2022 <https://gorontalo.bpk.go.id/laporan-kinerja-dan-perjanjian-kinerja/>.
- Igrisa, I (2022). Kebijakan publik. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.
- Mananeke, T., Rares, J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembah Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78).
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIA Muhammadiyah Selong). *Jurnal Humanitas*, 4(1), 1-15.

Pasolong, H. (2020). Teori administrasi publik. Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2), 69-82.