

***THE INFLUENCE OF WORK CULTURE AND EMPLOYEE COMPETENCE ON
THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE SERVICE OF POPULATION
AND CIVIL REGISTRATION OF KARAWANG DISTRICT***

**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARAWANG**

Fitri Herdina¹, Wanta², Asep Darojatul Romli³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan
Karawang¹²³

mn19.fitriherdina@mhs.ubpkarawang.ac.id¹, wanta@ubpkarawang.ac.id²,
asep.dj@ubpkarawang.ac.id³

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of work culture and employee competence on the quality of public services at the Karawang district population and civil registration service. In addition, this study also aims to determine the most influential factors on the quality of public services. The method used in this study is a quantitative approach using the Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) statistical method. This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Karawang Regency. The population of this study were the employees of the Karawang district population and civil registration office, totaling 60 people. Determination of the sample in this study using non probability sampling technique or saturated sample. Data collection used a questionnaire via google form and the analytical tool used was SmartPLS 4.0 software to test the proposed hypotheses. The results of the study show that work culture and employee competence have a positive and significant effect on the quality of public services.

Keywords: *Work Culture, Employee Competence, Quality Of Public Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Karawang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode statistik Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM). Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang berjumlah 60 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling atau sampel jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui google form dan alat analisis yang digunakan adalah software SmartPLS 4.0 untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya kerja dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pengelolaan sumber daya manusia sangat penting dalam kegiatan operasional instansi, faktor sumber daya manusia ini menjadi unsur yang harus diperhatikan oleh setiap instansi, terutama bagi instansi pemerintah yang terlibat dalam pelayanan publik. (Darmawan 2021). Keberhasilan operasional dalam suatu instansi dan

pencapaian tujuannya sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas dan fungsi kerjanya. (Hasanah 2020).

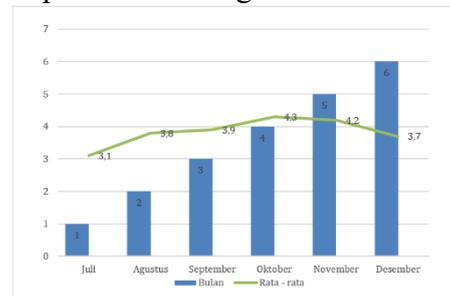
Dinas Kependudukan dan Kabupaten Karawang melayani masyarakat secara langsung untuk mengelola dokumen kependudukan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk (dafduk) dan

pencatatan sipil (catpil). Pendaftaran penduduk (dafduk) meliputi pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain-lain. Sedangkan pencatatan sipil (catpil) meliputi pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, dan lain-lain. Kurniawan dalam (Abdussamad 2019) menyatakan bahwa pelayanan publik berarti memberikan layanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau instansi sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Pengertian pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu rangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu keadaan yang selalu berubah dan berkaitan dengan produk, layanan, tenaga kerja, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya dilakukan saat pelayanan publik diberikan. (Hardiyansyah 2018).

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil seharusnya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, namun pada kenyataannya diperoleh fakta bahwa kualitas pelayanan di instansi tersebut belum mencapai tingkat maksimal untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Para pegawai masih jauh dari kata profesional atau kurang memiliki ketelitian dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan dalam pelayanan agar mencapai kualitas yang lebih baik dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Berikut peneliti sajikan data penilaian kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.



Gambar 1. Grafik Penilaian Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang (Juli 2022 – Desember 2022)

Sumber : Disdukcatpil, 2022

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang masih belum optimal dalam melakukan pelayanan, dilihat dari rating penilaian yang diberikan oleh masyarakat yaitu tidak stabilnya angka penilaian yang diberikan dalam 6 (enam) bulan terakhir pada tahun 2022. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat pada saat bekerja agar tercapainya kualitas pelayanan yang baik bagi organisasi/instansi.

Salah satu faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan rendah dan belum berjalan dengan baik yaitu karena budaya kerja pegawai yang masih lemah, dimana faktor tersebut sangat erat kaitannya dalam meningkatkan instansi. Budaya kerja merupakan sikap dan gaya hidup manusia yang berakar pada pandangan hidup berlandaskan pada nilai-nilai perilaku terpuji yang umum dan menjadi bagian dari sifat, kebiasaan, serta

motivasi positif bagi manusia untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja. Konsep ini berlaku tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga di lingkungan masyarakat dan kedinasan (Sedarmayanti 2017:101).

Kompetensi merupakan kemampuan individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, kreativitas, dan sikap untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan. (Dahlan 2023). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sangat penting untuk mengetahui kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh pegawai, karena pegawai yang kompeten mampu memberikan kontribusi terbaiknya pada organisasi atau instansi (Suriati 2018).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

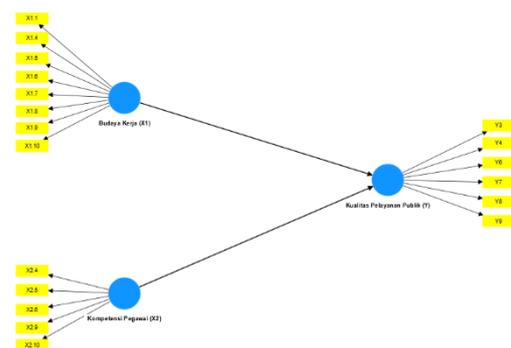
Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono 2017) pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian untuk meneliti sampel dengan mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen-instrumen penelitian serta data-data berupa angka-angka. Tempat penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang berlokasi di Jalan Surotokunto Mo. KM 7, Warungbambu, Kec. Karawang Timur, Karawang, Jawa Barat 41371. Sumber data yang akan diambil yaitu data primer dan data sekunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang yang berjumlah 60 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini

menggunakan teknik *non probability sampling* atau sampel jenuh, dimana mengambil seluruh populasi untuk digunakan sampel. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Roswirman 2022).

Metode pengolahan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Model*) berbasis PLS (*Partial Least Square*) dengan tujuan mengukur pengaruh atau hubungan antara pengaruh budaya kerja dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner melalui *Google Form* dengan skala pengukuran yang digunakan ialah skala *likert* dan studi dokumentasi data dengan cara pencarian atau pengumpulan sumber data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, jurnal, dan artikel yang relevan dengan yang diteliti.

Berikut merupakan gambar kerangka penelitian dari setiap variabel dan juga hipotesis yang dapat memperjelas penelitian ini



Gambar 2. Kerangka Penelitian

H1 : Diduga adanya pengaruh antara variabel Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

H2 : Diduga adanya pengaruh antara variabel Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil Penelitian

Berikut ini merupakan uraian hasil dari penelitian dan analisis data yang telah dikumpulkan melalui angket kuesioner serta diolah menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Model*) berbasis PLS (*Partial Least Square*).

Karakteristik

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah
Jenis Kelamin	
Laki-laki	34
Perempuan	26
Total	60
Usia	
20-26 Tahun	10
27-33 Tahun	13
34-40 Tahun	20
>40 Tahun	17
Total	60
Pendidikan	
SLTA	17
D3	11
S1	31
S2	1
Total	60
Jabatan	
ASN	25
NON ASN	35
Total	60

Data yang telah diperoleh dari 60 responden, karakteristik jenis kelamin dengan komposisi terbanyak yaitu jenis kelamin laki-laki dengan jumlah 34 orang, karakteristik usia dengan komposisi terbanyak di rentang usia 34-40 Tahun dengan jumlah 20 orang. Pendidikan dengan komposisi terbanyak adalah pendidikan jenjang S1 dengan jumlah 31 orang. Jabatan dengan komposisi terbanyak adalah non asn dengan jumlah 35 orang dan sisanya asn dengan jumlah 25 orang.

Budaya Kerja (X1)

Tabel 2. Deskripsi Variabel Budaya Kerja

Indikator Variabel Budaya Kerja (X1)	Item	Mean
Berorientasi Pelayanan	X1.1	4.267
	X1.2	4.250
	X1.3	4.283
Akuntabel	X1.4	3.983
	X1.5	4.183
Kompeten	X1.6	4.150
	X1.7	4.100
Loyal	X1.8	4.150
	X1.9	3.933
Adaptif	X1.10	4.117
	Nilai rata-rata variabel budaya kerja	

Sumber: Diolah peneliti 2023

Berdasarkan pada tabel 2 dapat dilihat bahwa variabel budaya kerja memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.142. Menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden menilai tinggi terhadap variabel budaya kerja. Nilai rata-rata (*mean*) item kuesioner tertinggi pada item X1.3 (akuntabel) sebesar 4.283 dan nilai rata-rata (*mean*) terendah terdapat pada item X1.9 (adaptif) sebesar 3.933.

Kompetensi Pegawai (X2)

Tabel 3. Deskripsi Variabel Kompetensi Pegawai

Indikator Variabel Kompetensi Pegawai (X2)	Item	Mean
Pengetahuan	X2.1	4.167
	X2.2	4.150
	X2.3	4.100
	X2.4	4.217
Keterampilan	X2.5	4.133
	X2.6	4.233
	X2.7	4.217
Tingkah Perilaku	X2.8	4.433
	X2.9	4.100
	X2.10	4.317
Nilai rata-rata variabel kompetensi pegawai		4.207

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan pada tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel kompetensi pegawai memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.207. Menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden menilai tinggi terhadap variabel kompetensi pegawai. Nilai rata-rata item kuesioner tertinggi pada item X2.8 (tingkah perilaku) sebesar 4.433 dan nilai rata-rata (*mean*) terendah didapat pada item X2.3 (pengetahuan) sebesar 4.100.

Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Tabel 4. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Indikator Variabel Kompetensi Pegawai (X2)	Item	Mean
Tangible (berwujud)	Y.1	4.167
	Y.2	4.083
Reliability (kehandalan)	Y.3	4.183
	Y.4	4.083
Responsive (ketanggapan)	Y.5	4.100
	Y.6	4.217
Assurance (jaminan)	Y.7	4.333
	Y.8	4.117
Empathy (empati)	Y.9	4.217
	Y.10	4.167
Nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan publik		4.167

Sumber: Diolah Peneliti 2023

Berdasarkan pada tabel 4 dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan publik memperoleh nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4.167. Menunjukkan bahwa rata-rata tanggapan responden menilai tinggi terhadap variabel kualitas pelayanan publik. Nilai rata-rata item kuesioner tertinggi pada item Y.6 (*responsive*) dan Y.7 (*assurance*) sebesar 4.217 dan nilai rata-rata (*mean*) terendah didapat pada item Y.2 (*tangible*) dan Y.4 (*reliability*) sebesar 4.083.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Konvergen

Variabel Budaya Kerja (X1)	Item	Factor Loading	AVE	Ket.
Berorientasi Pelayanan	X1.1	0.732	0.614	Valid
	X1.4	0.798		
	X1.5	0.724		
	X1.6	0.748		
	X1.7	0.806		
Adaptif	X1.9	0.833		
	X1.10	0	0.837	
Variabel Kompetensi Pegawai (X2)	Item	Factor Loading	AVE	Ket.
Keterampilan	X2.5	0.736	0.607	Valid
	X2.6	0.798		
	X2.9	0.760		
Tingkah perilaku	X2.10	0	0.723	
	X2.1	0		
Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Item	Factor Loading	AVE	Ket.
Reliability (kehandalan)	Y.3	0.829	0.665	Valid
	Y.4	0.794		
Assurance (Jaminan)	Y.7	0.776		
Empathy (Empati)	Y.9	0.859		

Sumber: Diolah peneliti 2023

Berdasarkan pada tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa variabel Budaya Kerja, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai *loading factor* lebih tinggi dari nilai *error variance* yaitu 0.70 yang artinya indikator dapat dinyatakan valid dan setiap indikator dapat merefleksikan model pengukuran terhadap variabel konstruk. *Average Variance Extracted* (AVE) dari variabel budaya kerja, kompetensi pegawai, serta kualitas pelayanan publik memiliki nilai yang lebih tinggi dari *cross loading correlation* yaitu 0.50, artinya bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah memenuhi uji validitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Dikriminan (Cross Loading)

Item	Variabel		
	Budaya Kerja (X1)	Kompetensi Pegawai (X2)	Kualitas Pelayanan Publik (Y)
X1.1	0.732	0.492	0.620
X1.10	0.837	0.576	0.620
X1.4	0.798	0.540	0.530
X1.5	0.724	0.522	0.525
X1.6	0.748	0.663	0.426
X1.7	0.806	0.596	0.627
X1.9	0.833	0.587	0.669
X2.10	0.594	0.743	0.619
X2.5	0.551	0.791	0.545
X2.6	0.573	0.776	0.514
X2.9	0.507	0.804	0.481
Y.3	0.632	0.606	0.829
Y.4	0.647	0.595	0.794
Y.7	0.468	0.509	0.776
Y.9	0.651	0.567	0.859

Sumber: Diolah peneliti 2023

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa hasil *cross loading* pada setiap indikator dengan konstruksya pada variabel Budaya Kerja (X1), Kompetensi Pegawai (X2), Kualitas Pelayanan Publik (Y) yang sudah diberikan tanda warna kuning nilainya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator tersebut dengan variabel lainnya :

1. Nilai variabel Budaya Kerja (X1) dengan indikatornya berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif.
2. Nilai variabel Kompetensi Pegawai (X2) dengan indikatornya pengetahuan, keterampilan dan tingkah perilaku.
3. Kualitas pelayanan publik dengan indikatornya *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphaty*.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Budaya Kerja (X1)	0.895	0.917	Reliabel
Kompetensi Pegawai (X2)	0.785	0.861	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.832	0.888	Reliabel

Sumber: Diolah peneliti 2023

Berdasarkan pada tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *cronbach's alpha* variabel Budaya Kerja sebesar 0.895, variabel Kompetensi Pegawai sebesar 0.785, dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0.832, semua variabel tersebut memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sangat reliabel. Kemudian nilai *composite reliability* dari variabel budaya kerja sebesar 0.917, variabel kompetensi pegawai sebesar 0.861, variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0.888. dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut memiliki nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 yang artinya bahwa variabel budaya kerja, variabel kompetensi pegawai dan variabel kualitas pelayanan publik dapat dinyatakan reliabel.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0.610	0.596

Tabel 8. Model Struktural (Inner Model)

Sumber: Diolah penulis 2023

Berdasarkan pada tabel 8 dapat dilihat bahwa nilai *r-square* dari variabel kualitas pelayanan publik sebesar 0.610 artinya bahwa variabel kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh variabel budaya kerja dan kompetensi pegawai sebesar 61%, sedangkan sisanya 39% dipengaruhi oleh variabel lain.

Pengujian Hipotesis

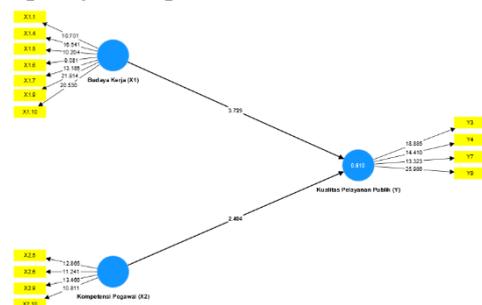
Tabel 9. Hasil Pengujian Hipotesis

Korelasi Antar Variabel	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Ket.
(X1) → (Y)	0.495	3.729	0.000	Diterima
(X2) → (Y)	0.345	2.404	0.016	Diterima

Sumber: Diolah Penulis 2023

Berdasarkan pada tabel 9 dapat dilihat bahwa seberapa besar hubungan langsung antar variabel yang diuraikan sebagai berikut :

1. Hubungan variabel Budaya Kerja (X1) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0.495 dan nilai *t-statistics* sebesar 3.729 lebih besar dari nilai signifikansi yang digunakan yaitu 5% atau sama dengan nilai 1.96. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel budaya kerja (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y).
2. Hubungan variabel Kompetensi Pegawai (X2) terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0.345 dan nilai *t-statistics* sebesar 2.404 lebih besar dari nilai signifikansi yang digunakan yaitu 5% atau sama dengan nilai 1.96. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik.



Gambar 3. Diagram Hasil Pengujian Hipotesis

Pembahasan

Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa budaya kerja (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien jalur sebesar 0.495 dan nilai *t-statistics* sebesar 3.729 dengan signifikansi sebesar 0.000.

Dilihat dari nilai *t-statistics* lebih besar dari 1.96 dan level signifikansi lebih kecil dari 0.05. Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Riani 2018) yang menyatakan bahwa variabel Budaya Kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien jalur sebesar 0.345 dan nilai *t-statistics* sebesar 2.404 dengan signifikansi sebesar 0.016. Dilihat dari nilai *t-statistics* lebih besar dari 1.96 dan level signifikansi lebih kecil dari 0.05. Penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Ardiansyah 2021) yang menyatakan adanya pengaruh positif kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, kompetensi pegawai mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga H1 diterima. Artinya semakin bagus budaya kerja di terapkan maka akan semakin meningkat kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Kompetensi pegawai memberikan pengaruh secara positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga H2 diterima. Artinya semakin bagus kompetensi pegawai maka akan semakin meningkat

kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi instansi khususnya para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang untuk lebih menerapkan dengan baik budaya kerja dan meningkatkan kembali kompetensi yang dimiliki oleh pegawai, agar dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Juriko. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 6(2):73–82. doi: 10.37606/publik.v6i2.6.
- Ardiansyah, Iwan. 2021. "Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Laporan Keuangan." *Publik: Jurnal Manajemen* 12(2):1–8.
- Darmawan, Sukaria. 2021. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai Protokol Dan Humas Sekretaris Daerah Pada Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir." *Jurnal Manajemen* 9(2):92–102. doi: 10.36546/jm.v9i2.394.
- Dahlan. 2023. *Kualitas Pelayanan Manajemen SDM Dan Budaya Organisasi*. Penerbit NEM.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasanah, Zizin. 2020. "Pengaruh Budaya Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Ppid Dinas

- Perhubungan Provinsi Jawa Tengah.” 8(75):1–153.
- Riani, Sinta. 2018. “Pengaruh Budaya Kerjaterhadap Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut.” *Pembangunan Dan Kebijakan Publik* 9:29–36.
- Roswirman, Roswirman, and Elazhari Elazhari. 2022. “Pengaruh Implementasi Manajemen Mutu Terpadu Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Era New Normal Di SMK Swasta PAB 2 Helvetia.” *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society* 1(4):316–33. doi: 10.58939/afosj-las.v1i4.139.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Revisi. edited by Dinah sumayyah. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suriati. 2018. “Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Sungguminasa.” *Bisma: Jurnal Manajemen* 1(2):1–8.