



Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau

Astin Ramahdani^{1*)}, Dita Fisdian Adni²⁾

Department of Government Studies, Faculty of Social and Political Sciences,
Universitas Islam Riau, Indonesia

Koresponden: astinramahdani691@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak ada Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian mixed method yaitu metode gabungan antara kuantitatif dan kualitatif. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan Kuesioner, Teknik penarikan sampel menggunakan Teknik Sensus dan *Purposive Sampling*. Teknik Sensus Sampling disini teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sampel, yakni Esekretariat, Kasubag dan kapid pada dinas Pendidikan provinsi Riau. Dan *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang mana dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus Surat mutasi siswa SD dan SMP, teknik ini digunakan untuk mendapatkan data yang konkrit. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja pegawai ternyata sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik pada dinas Pendidikan Provinsi Riau, diterima dan memperoleh nilai t-hitung 2,054 maka keputusannya H_1 diterima. Artinya secara parsial kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Dinas pendidikan Provinsi Riau. Dan hasil temuan peneliti di lapangan di dukung data wawancara menyatakan bahwa adanya hambatan yang dialami oleh Pegawai Dinas pendidikan Provinsi Riau yaitu pegawai yang ada di Dinas Pendidikan Provinsi Riau kurangnya arahan dalam menginformasikan pengunjung untuk menyelesaikan keperluannya sesuai dengan bidang yang bersangkutan dan juga ketidaksiplinan pegawai dalam hal waktu jam kerja.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Dinas Pendidikan Provinsi Riau.

Abstract

This research aims to determine whether or not there is an influence of employee performance on public services at the Riau Province Education Office. The method used in this research is a mixed method research method, namely a combination of quantitative and qualitative methods. Data obtained through interviews, observation, documentation and questionnaires, sampling techniques using census and purposive sampling techniques. The Census Sampling Technique here is a technique for determining the sample if all members of the population are used as a sample, namely the Secretariat, Head of Subdivisions and Head of Division at the Riau Province Education Service. And Purposive Sampling is a technique for determining samples with certain considerations, which in this research is the community that takes care of transfer letters for elementary and middle school students. This technique is used to obtain concrete data. The results of this research show that employee performance is very influential on public services at the Riau Province Education Service, it is accepted and obtains a t-count value of 2.054, so the decision H_1 is accepted. This means that partially employee performance has a significant influence on public services at the Riau Province Education Service. And the results of the researchers' findings in the field are supported by interview data which states that there are obstacles experienced by employees of the Riau Province Education Service, namely Employees at the Riau Provincial Education Office lack direction in informing



visitors to complete their needs according to the field concerned and there is also employee indiscipline in terms of working hours.

Keywords: *Employee Performance, Public Service, Education Department Provinsi Riau*

PENDAHULUAN

Setiap organisasi atau lembaga yang terlibat dalam pelaksanaan program senantiasa didesak untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor itu mengidentifikasi dan mengukur kinerja pegawainya menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran suatu organisasi atau instansi. Organisasi adalah sistem kompleks yang bekerja keras untuk mencocokkan sumber daya manusia dengan cara yang mendekati pencapaian suatu tujuan. Setiap organisasi dilatih untuk dapat beroperasi secara efisien dan memberikan bantuan minimal, tidak seperti organisasi pemerintah. Dengan demikian, aparat pemerintah sebagai lembaga perwakilan rakyat dan pemerintah terpecah belah. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, hal ini merupakan fungsi penting yang harus dilaksanakan oleh pemerintah, yang mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi seluruh aspek proyek bangunan di berbagai bidang kehidupan sehari-hari, mulai dari masyarakat lokal hingga keseluruhan wilayah. Kualitas pelayanan sektor pendidikan mengacu pada keadaan dimana pelayanan pendidikan dapat memenuhi atau melampaui kebutuhan masyarakat umum sesuai dengan sistem pemberian pelayanan yang ada dari penyelenggara (Mananeke et al., 2019).

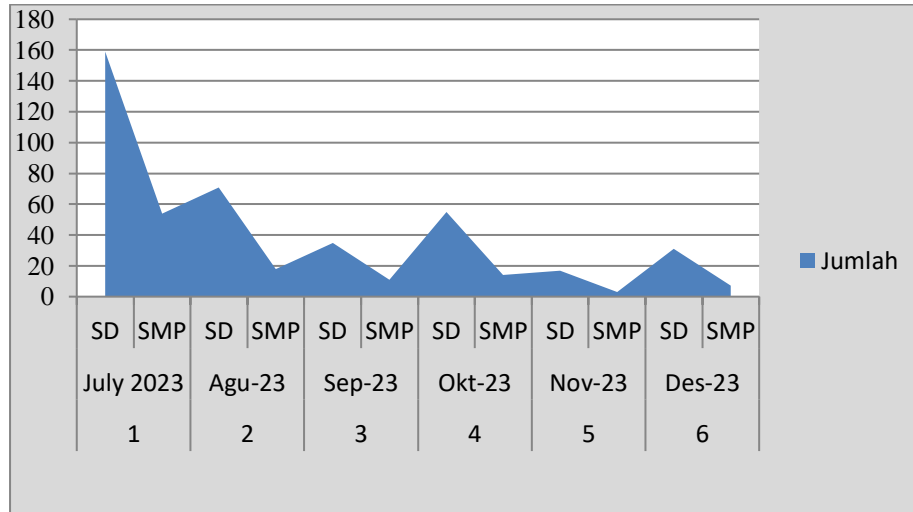
Pemerintah dalam arti terbatas, adalah segala tindakan, fungsi, tanggung jawab dan tugas lembaga eksekutif untuk mencapai tujuan negara. Dalam arti luas, pemerintah adalah segalanya. Operasi terstruktur yang berasal dari kedaulatan dan kemerdekaan yang didasarkan pada rakyat, negara, atau penduduk dan wilayah negara dalam rangka memenuhi tujuan pemerintahan. Selain itu, dilihat dari struktur fungsionalnya, pemerintahan juga dapat digambarkan sebagai jaringan beberapa jenis organisasi dan struktur tindakan yang diambil berdasarkan kriteria tertentu untuk mencapainya tujuan nasional (Suwari Akhmaddhian, 2015). Terkait dengan fungsi utama pemerintah, hakikat lembaga sebagai lembaga yang melayani dan mengatur masyarakat mengharuskan lembaga tersebut mengalami perubahan (dinamika) yang substansial secara berkala. Modifikasi ini mengidentifikasi pemerintah sebagai entitas modern yang terus-menerus mencerminkan perubahan keinginan konstituennya. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya peran pemerintah dalam memfungsikan masyarakat di setiap negara (Solihah, 2019).

Pelayanan yaitu mengacu pada bantuan atau kegiatan apa pun yang dapat diberikan oleh suatu organisasi kepada organisasi lain, yang sering kali tidak diterima dan diterima itu tidak menghalangi kepemilikan apa pun. Pelayanan merupakan usaha produsen untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen yang bersangkutan. melampaui harapan konsumen itu sendiri. Lebih lanjut Kotler menyebutkan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi kapan saja, sebelum dan tergantung pada transaksi (Kanedi et al., 2017). Berdasarkan dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pembinaan Praktik Ketenagakerjaan yang Adil dan Reformasi Republik Indonesia, komponen standar ketenagakerjaan yang terkait dengan proses ketenagakerjaan meliputi undang-undang ketenagakerjaan, kontrak kerja, penanganan pengaduan, pelayanan produk, biaya/tarif, jangka waktu pelayanan. Dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah terkait dan organisasi lain telah memberikan kualitas pelayanan yang baik jika mampu memenuhi standar kualitas tersebut. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai negeri sebagai sarana pemenuhan kebutuhan masyarakat, pelayanan, serta dalam rangka melaksanakan asas peraturan-undangan (Kusuma, 2020). Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau individu yang patriotik dengan tujuan memberikan bantuan kepada masyarakat umum guna mencapai tujuan tertentu (Yayat, 2017).

Sebagai penyelenggara pelayanan di sektor pendidikan, pemerintah selalu mau belajar dan beradaptasi agar dapat memberikan bantuan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Layanan masyarakat menjadi konsep yang banyak digunakan di banyak organisasi, termasuk kelompok

akademis dan profesional, dengan interpretasi yang berbeda-beda. Misalnya, jasa publik yang mematuhi prinsip-prinsip politik dan moral, dianggap sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat umum (Agus Dwiyanto, Agus Pramusinto, 2018). Dijelaskan pada Gambar 1.1 sebagai berikut:

Jumlah Data Mutasi Siswa SD dan SMP



Sumber: Dinas Pendidikan Provinsi Riau, 2023

Gambar 1.1 Statistik Data Mutasi Siswa SD dan SMP

Bedasarkan data mutasi siswa SD dan SMP diatas maka dapat dijelaskan, adanya mutasi yang menunjukkan 159 siswa SD pada July 2023 dan untuk siswa SMP sebanyak 54 siswa. Kemudian untuk bulan Agustus 2023 jenjang siswa SD terdapat 71 siswa dan untuk siswa SMP berjumlah 18. Pada September 2023 untuk jenjang SD sebanyak 35 siswa dan untuk siswa SMP sebanyak 11. Untuk bulan Oktober 2023 jenjang SD sebanyak 55 siswa sedangkan untuk siswa SMP sebanyak 14 siswa. Kemudian untuk November 2023 terdapat 17 siswa untuk jenjang SD serta 3 siswa untuk jenjang SMP. Selanjutnya untuk bulan Desember 2023 jenjang SD sebanyak 31 siswa dan untuk jenjang SMP sebanyak 7 siswa.

Tingkat kualitas kinerja pelayanan pada sektor pendidikan memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan pada sektor pendidikan adalah melakukan survei kinerja pelayanan kepada pengguna layanan dengan beragam sebagaimana yang telah diatur.

METODE

Penelitian ini menggunakan *mixed method* (campuran) yang memungkinkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif, mengintegrasikan dua jenis data, dan menggunakan desain berbeda yang dapat mengakomodasi asumsi teoretis dan observasi empiris (Creswell, 2013). *Mixed method* kadang-kadang disebut metode campuran, adalah suatu jenis metode yang menggabungkan atau menggabungkan metode kuantitatif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif hendaknya diterapkan secara konsisten dalam setiap proyek penelitian agar data yang diperoleh lebih mudah dipahami, dapat diandalkan, valid, dan obyektif (Sugiyono, 2013). Menyatakan bahwa metode campuran atau dikenal juga dengan istilah metode analisis kombinasi adalah suatu jenis metode yang memadukan atau menggabungkan metode kuantitatif dengan metode kualitatif. Metode statistik hendaknya diterapkan secara konsisten dalam setiap proyek penelitian agar data yang diperoleh lebih mudah dipahami, diverifikasi, dan objektif (M. Iqbal, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan mencari nilai korelasi *product moment*. Dengan nilai $N = 83$ dan taraf signifikan 5%, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,215. Apabila r hitung lebih besar dari 0,215 maka item pernyataan tersebut dapat dinyatakan Valid Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS V 25, dengan hasil berikut ini:

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

Pernyataan	Rhitung	Rtabel ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
X1	0,486	0,215	Valid
X2	0,395	0,215	Valid
X3	0,563	0,215	Valid
X4	0,475	0,215	Valid
X5	0,667	0,215	Valid
X6	0,670	0,215	Valid
X7	0,553	0,215	Valid
X8	0,527	0,215	Valid
X9	0,457	0,215	Valid
X10	0,300	0,215	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS statistic, 2024

Dapat diuraikan bahwa item pada instrumen diatas dapat dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Pada instrumen ini tertera besar dari tabelnya adalah 0,215, sesuai dengan tabel diatas dengan adanya 10 pertanyaan yang diberikan sesuai indikator Variabel Kinerja Pegawai (X) dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai (X)

No	Variabel	Jumlah item	Cronbach α	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Kinerja Pegawai	10	0,671	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS statistic, 2024

Bedasarkan tabel diatas sesuai dengan rumus *Cronbach Alpha* menyatakan bahwa uji reliabilitas kurang dari 0,60 yaitu kurang baik, jika menempuh 0,7 bisa diterima dan tertuang pada tabel diatas terdapat 0,6 dapat dinyatakan kurang baik. Pada indikator Variabel Kinerja Pegawai (X) pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau yang ditunjukkan pada tabel 5.5 dinyatakan dengan perolahan nilai kofisien Variabel Kinerja Pegawai (X) adalah 0,671 sesuai dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10 item, dengan skor yang berada pada 0,60 sehingga instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 3 Tabel Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik (Y)


Pernyataan	Rhitung	Rtabel ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
Y1	0,283	0,215	Valid
Y2	0,403	0,215	Valid
Y3	0,501	0,215	Valid
Y4	0,539	0,215	Valid
Y5	0,392	0,215	Valid
Y6	0,259	0,215	Valid
Y7	0,231	0,215	Valid
Y8	0,311	0,215	Valid
Y9	0,345	0,215	Valid
Y10	0,303	0,215	Valid
Y11	0,435	0,215	Valid
Y12	0,538	0,215	Valid
Y13	0,280	0,215	Valid
Y14	0,229	0,215	Valid

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS statistic, 2024

Bedasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa suatu item instrumen bisa dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel yang tertera pada instrumen ini besar r tabelnya yaitu 0,215 sesuai dengan jumlah pertanyaan sebanyak 14 dan dinyatakan valid.

Sesuai tabel uji validitas Pelayanan Publik (Y) diatas maka item yang terdapat pada instrumen ini dapat dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel, jadi yang terdapat pada instrumen ini besar r tabelnya adalah 0,215, maka dari itu dapat dinyatakan bahwa tertuang pada tabel 5.6 diatas dengan pertanyaan sebanyak 14 item dan dinyatakan Indikator Pelayanan Publik (Y) ialah valid.

Tabel 4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik (Y)


No	Variabel	Jumlah Item	Cronbach 	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Pelayanan Publik	14	0,657	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan Penelitian SPSS statistic, 2024

Dapat dilihat pada tabel diatas terkait uji reliabilitas Variabel Pelayanan Publik (Y) yang sebelumnya dapat menentukan hasil apakah pernyataan yang telah dilakukan itu reliabel atau tidak, maka untuk menentukan dalam menghitung jumlah hasil reliabilitas, menjelaskan bahwa apabila reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat di trima dan diatas 0,6 dinyatakan kurang baik.

Bedasarkan dengan hasil uji reliabilitas yang tertuang pada tabel 5.7 menunjukkan bahwa nilai kofisien Variabel Pelayanan Publik (Y) ialah 0,657 dengan menyajikan pertanyaan sebanyak 14 item dengan jumlah skor di 0,60 sehingga instrumen dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 5 Hasil Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's 	N of Items
.671	10

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS 25.0

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan *Statistical Program For Science* (SPSS) yang tertera pada tabel hasil uji reliabilitas Kinerja Pegawai (X) dengan perolehan nilai *Cronbach's Alpha* 0,671 maka variabel dapat menunjukkan bahwasannya instrumen Kinerja Pegawai (Y) memiliki reliabilitas tinggi.

Tabel 6 Hasil Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's alpha	N of Items
.657	14

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS 25.0

Dapat dilihat dari hasil perhitungan menggunakan *Statistical Program For Science* (SPSS) yang disajikan diatas tertera pada tabel hasil uji reliabilitas Pelayanan Publik (Y) dengan perolehan nilai *Cronbach/s Alpha* 0,657 dengan menunjukkan sebuah variabel tersebut bahwasannya instrumen Pelayanan Publik (Y) memiliki reliabilitas yang tinggi.

B. Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas (Kinerja Pegawai) dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya (Pelayanan Publik) Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 ^a	.581	.575	2.266

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai(X)

Sumber: Data Olahan SPSS,2024

Berdasarkan hasil uji determinasi yang tampak pada tabel diatas, nilai R square diperoleh 0,581 atau 58,1% yang berarti besar pengaruh variabel bebas (independen) Kinerja Pegawai terhadap variabel terikat (dependen) Pelayanan Publik sebesar 47,1%. Sedangkan sisanya sebesar 52,9% dipengaruhi oleh hal-hal yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa koefisien determinasi atau R square sebesar 0,581 atau 58,1%. Nilai koefisien bernilai positif dan menunjukkan adanya pengaruh atau hubungan antara variabel Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik atau dengan kata lain variabel Kinerja Pegawai mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel Pelayanan Publik sebesar 58,1 %. Sedangkan sisanya 41,9% dipengaruhi oleh hal-hal yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Uji Signifikansi (Uji-t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara individual dan persial untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel. Adapun hasil perhitungan uji t melalui SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Untuk mengetahui uji signifikansi parameter individual (Uji t), maka diperlukan ketentuan pengujian sebagai berikut:

Tabel 8 Hasil Uji-t Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.874	4.532		11.225	.000
	Kinerja Pegawai(X)	.216	.105	.761	2.054	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik(Y)

Sumber: Data Olahan SPSS, 2024

a. H_0 ditolak dan H_1 diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

b. H_0 diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$

T tabel = $n - k - 1$ signifikansi = $\alpha : 2$

jadi, t tabel = $83 - 1 - 1 = 81$, dengan signifikansi 5% : $2 = 0.025$. kemudian dicari pada distribusi nilai ttabel maka ditentukan nilai ttabel sebesar 1,989. Adapun hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_1 = "Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau"

H_0 = "Tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau"

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel di atas maka dapat diketahui bahwa Hasil uji t pada variabel kinerja pegawai (X) diperoleh nilai t-hitung 2,054 lebih besar dari t-tabel = 1,989 ($2,054 > 1,989$), maka keputusannya adalah H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya secara parsial kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau. Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai Sig < 0,05 ($0,000 < 0,05$).

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Bedasarkan dari penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu kinerja pegawai memiliki hubungan yang signifikan dengan pelayanan publik ini telah dibuktikan dengan adanya data-data yang telah diuji validitas dan reliabilitas, dari data tersebut terdapat 83 sampel yang diberikan kepada responden untuk menjawab variabel Kinerja Pegawai (X) yang berpengaruh terhadap variabel Pelayanan Publik(Y). Dapat dinyatakan valid jika r hitung > r tabel. Pada instrumen ini tertera besar dari tabelnya adalah 0,215, sesuai dengan tabel diatas dengan adanya 10 pertanyaan yang diberikan sesuai indikator Variabel Kinerja Pegawai (X) dinyatakan valid. Pada indikator Variabel Kinerja Pegawai (X) pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau yang ditunjukkan pada tabel 5.5 dinyatakan dengan perolahan nilai kofisien Variabel Kinerja Pegawai (X) adalah 0,671 sesuai dengan jumlah pertanyaan sebanyak 10 item, dengan skor yang berada pada 0,60 sehingga instrumen yang digunakan dapat dinyatakan reliabel. Maka dapat diketahui bahwa Hasil uji t pada variabel kinerja pegawai (X) diperoleh nilai t-hitung 2,054 lebih besar dari t-tabel = 1,989 ($2,054 > 1,989$), maka keputusannya adalah H_1 diterima dan H_0 ditolak. Artinya secara parsial kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau. Hal ini dibuktikan dengan nilai Sig. sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai Sig < 0,05 ($0,000 < 0,05$).



B. Saran

Dengan adanya penelitian ini terkait dengan adanya hambatan yang terjadi pada pihak pegawai pada Dinas Pendidikan Provinsi Riau yaitu kurangnya arahan dalam menginformasikan pengunjung untuk menyelesaikan keperluannya sesuai dengan bidang yang bersangkutan dan juga ketidakdisiplinan pegawai dalam hal waktu jam kerja. Maka dengan adanya hambatan ini peneliti dapat memberikan saran agar dapat diberikan arahan kepada para pegawai agar lebih memperhatikan lagi ketidakdisiplinan tersebut serta dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus yang mereka butuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, Agus Pramusinto, A. (2018). *Ilmu administrasi publik di Indonesia*.
- Arfandy, W. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Daerah Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Begadai. *Repository.Uma.Ac.Id*, 1–23. <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/1403>
- Ayu, G., Irwan, I., Latif, A., & Sahar, S. (2021). Fungsi Koordinasi Terhadap Pelaksanaan Pemerintah Di Kecamatan Watang Sidenreng Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(1), 28–38. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i1.346>
- Creswell, J. W. (2013). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Deepublish.
- Dewi, A. D. (2019). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Pasar Surya Surabaya. *Universitas Surabaya, July*, 1–23.
- Dianti, Y. (2017). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 1(1), 9–18. <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Indriatno, U. (2018). Analisis Bauran Promosi Mobil Merek Honda Mobilio Pada PT. Kerta Jaya Utama- Honda SM Amin Pekanbaru. *Suparyanto Dan Rosad (2015)*, 5(3), 248–253.
- INKHA RHOSYADA, V. (2021). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Banyuwangi. *Jurnal Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.*, 6–22.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46. <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46>
- Kusuma, M. (2020). Implementasi Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kelurahan Sukabangun. *Jurnal Hukum Tri Pantang*, 6(2), 19–32. <https://doi.org/10.51517/jhtp.v6i2.262>
- M. Iqbal. (2020). *Metode Mixed Methods*.
- Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongongoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78), 1–15.
- Modal, D. P., & DAN, T. K. (2019). Pelayanan Terpadu Satu Pintu. *Sektor Peternakan”, Diakses Pada*, 2018. [http://dpmptsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac_ Revisi renja 2017-1.pdf](http://dpmptsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac_Revisi%20renja%202017-1.pdf)
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- PRANYOTO, R. A. P. (2021). Penelitian BAB 3. *Journal*, 1–23.
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>



- Purwono. (2008). 25-53-1-SM.pdf. In *Universitas gajah mada* (pp. 66–72).
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.466>
- Putri, S. I. N., Selvy, Roles, G. H., & Ellen, A. (2019). Pengaruh Rekrutmen Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Budi Raya Perkasa. *Jurnal Maznajemen*, 5(1), 71–80.
- Raden. (2016). Tinjauan Standar Kinerja. *UIN Suska Riau*, 1–23. [https://repository.uin-suska.ac.id/2692/4/BAB III.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/2692/4/BAB%20III.pdf)
- Rusli. (2014). Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 32–41.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Bagian Kedua Membangun Sistem Manejemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)*.
- Solechan, S. (2019). Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(3), 541–557. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i3.541-557>
- Solihah, R. (2019). Perihal Pemerintah dan Yang Diperintah. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, 544.
- Sugiono. (2019). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. CV Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Suwari Akhmaddhian, G. A. dan. (2015). Pengelolaan Dana Otonomi Berdasarkan Undang Undang Daerah Istimewa Provinsi Aceh Dan Undang Undang Otonomi Khusus Provinsi Papua. *UNIFIKASI : Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2). <https://doi.org/10.25134/unifikasi.v2i2.413>
- Syafiie. (2018). Pengertian Dan Bentuk-Bentuk Pemerintahan. *Jurnal Pengerian Pemerintahan*, 5–8. <https://osf.io/69ruf/download#:~:text=Bentuk pemerintahan adalah suatu istilah,kekuasaannya atas suatu komunitas politik.>
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI%20FULL.pdf)
- Yuniati, U. (2021). Metode Penulisan Laporan KKP. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pembinaan Praktik Ketenagakerjaan yang Adil dan Reformasi Indonesia.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Asas-Asas Pelayanan Publik.
- Keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 Tentang Hari Kerja di Lembaga Pemerintah.
- Keputusan KEMENPAN Nomor 62 Tahun 2003 Tentang Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.