

PENGARUH INTEGRITAS APARATUR SIPIL NEGARA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN AGAM

The influence of the integrity of civil servants on the quality of services
in the Transportation Agency of Agam Regency

Tio Septia Mahdi & Syamsir

Universitas Negeri Padang

tiomahdi0@gmail.com; syamsirsaili@yahoo.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Mar 23, 2024	Mar 26, 2024	Mar 29, 2024	Apr 1, 2024

Abstract

This research was motivated by the lack of optimal integrity of the state civil apparatus on the quality of service at the Agam Regency Transportation Office. This is indicated to be caused by integrity that is still not good. The purpose of this study was to obtain data and information on the influence of the influence of the integrity of the state civil apparatus on the quality of service in the Agam district transportation office. This type of research is quantitative research. The total population in this study was 60 employees. As for the number of samples, there are 60 employees. The research instrument used was a Likert Scale model questionnaire with four answer choices. Validity and reliability tests are carried out with the help of the SPSS program version 26. Then a simple regression analysis test was carried out between the two variables. The results showed that the integrity of the apparatus had a significant effect on the quality of service in the Agam Regency transportation office, which was 35.9% and the probability value (sig) was 0.000.

Keywords : *The Integrity of the State Civil Apparatus, the Quality of Service, the Agam Regency Transportation Office*

Abstrak: Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya integritas aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Agam. Hal ini di indikasi disebabkan oleh integritas yang masih belum baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan

informasi tentang pengaruh pengaruh integritas aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di dinas perhubungan kabupaten agam. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 60 orang pegawai. Adapun untuk jumlah sampel berjumlah 60 pegawai. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket model Skala Likert dengan empat pilihan jawaban. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26. Kemudian dilakukan uji analisis regresi sederhana antara kedua variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integritas aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di dinas perhubungan Kabupaten Agam yakni 35,9 % dan nilai probabilitas (sig) adalah 0,000.

Kata Kunci : Integritas Aparatur Sipil Negara, Kualitas Pelayanan, Dinas Perhubungan Kabupaten Agam

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya professional, memiliki etos kerja dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, serta memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tumpuan dan harapan seperti itu lebih tertuju pada pegawai atau aparatur pemerintah daerah dengan mengingat bahwa mereka merupakan wakil dari pemerintah pusat yang berfungsi untuk menjalankan roda pemerintahan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat dan juga sebagai penanggung jawab dari fungsi pelayanan publik yang akan mengarahkan tujuannya kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, menjadi suatu kewajiban para aparatur pemerintah untuk tetap mengadakan perbaikan kualitas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan public menurut Hardiansyah, (2018) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, lingkungan dimana penilaian kualitas pelayanan public tersebut. Sedangkan menurut Tjiptono, (2012) dalam Taupik Ismail, dkk (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat seberapa bagusnya pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan. Mutu pelayanan publik yang diberikan kepada publik memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur

untuk kualitas pelayanan. Menurut Steven Darwin, et, al (2014) dalam Salam Maulan, dkk (2021) mengungkapkan terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu: 1) Reliability (Kehandalan); 2) Responsiveness (daya tanggap); 3) Assurance (Jaminan); 4) Empathy (Empati); 5) Tangible (Berwujud).

Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Urusan-urusan yang menyangkut kepentingan bernegara seperti pembuatan akta, pembayaran pajak, pembuatan identitas, pengujian kendaraan bermotor dan lainnya juga diselenggarakan oleh instansi publik pemerintah, bukan swasta. Sehingga harus mampu bersaing dengan sektor swasta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesadaran masyarakat terhadap hak dan kewajibannya untuk memperoleh berbagai jenis pelayanan, termasuk bidang transportasi merupakan tantangan dan tanggung jawab yang besar bagi Dinas Perhubungan.

Dinas Perhubungan kabupaten Agam atau biasa disingkat DISHUB Agam beralamat di Padang Baru kecamatan Lubuk Basung kabupaten Agam propinsi Sumatera Barat. Merupakan salah satu kantor pemerintahan yang bergerak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan public pada dasarnya menyangkut kehidupan yang sangat luas. Pemerintah sebagai salah satu pemberi pelayanan public harus bisa menjamin terlaksananya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Seperti halnya organisasi pada umumnya dinas perhubungan kabupaten agam juga memiliki visi misi tersendiri, untuk mencapai tujuan tersebut di perlukan kesadaran yang tinggi dari semua anggota organisasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahrul Hamidi Mengatakan bahwa:

“Integritas sumber daya manusia dalam pelayanan publik di sini masih kurang maksimal hal ini dibuktikan dengan belum optimalnya sumber daya manusia yang ada, kedisiplinan SDM yang rendah dan kurang tegasnya Dinas Perhubungan menerapkan prosedur pengujian kendaraan bermotor di Kabupaten Agam”.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara dengan bapak Dandi mengatakan bahwa:

“Dinas perhubungan kabupaten agam tidak memiliki bagian informasi sebagai pelayanan pertama sehingga jika ada masyarakat yang datang tidak tahu harus melapor kemana. Ruang tunggu yang disediakan tidak memiliki pendingin ruangan sehingga masyarakat tidak nyaman untuk berada di ruangan yang notabene udara di lubuk basung tergolong panas. Selanjutnya

sarana prasarana yang belum memadai. Seperti bangunan utama kantor yang tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang ada. Sehingga sebagian karyawan tidak mendapatkan ruangan. Akibatnya pelayanan yang diberikan juga kurang tanggap terhadap urusan masyarakat, karena sebagian pegawai berada di luar saat jam kerja karena mereka memilih untuk berada di kantin”.

Selain itu, masih adanya pegawai yang memiliki mindseat ada uang urusan lancar, contohnya: jika ada suatu pesta pernikahan yang memakai sebagian badan jalan untuk resepsi pernikahan, maka masyarakat harus mengurus perizinan ke kantor dinas perhubungan setempat untuk pemakaian badan jalan dan pemasangan road barrier (pembatas jalan) sesuai dengan kebutuhan. Biasanya masyarakat yang memberi tip dengan istilah uang rokok, itu akan mendapatkan respon yang cepat dari petugas. Berbanding terbalik dengan, masyarakat yang mengurus sesuai dengan prosedur cenderung pelayanan yang diberikan terkesan lambat. Masalah uang rokok ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik dan lemahnya integritas pegawai dalam bidang pelayanan publik.

Selain itu masalah integritas yang dimiliki oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Agam terkait dengan faktor penunjang dalam pelayanan publik misalnya tempat pelayanan pengujian kendaraan bermotor sendiri terletak di wilayah Agam bagian timur yang memiliki jarak tempuh kurang lebih 2 jam perjalanan dari kantor utama. Yang mana bangunan dan fasilitas di tempat uji kendaraan bermotor tersebut, menurut pengamatan penulis sudah sangat tidak layak. Ruangan kantor yang tidak memiliki pendingin udara serta tidak memiliki ruang tunggu, ditambah lagi fasilitas yang lain seperti alat yang digunakan untuk pengujian kendaraan bermotor masih manual dan perlu modernisasi alat. Akibatnya perlu efisiensi waktu yang lebih untuk pengerjaannya. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan jadi berkurang.

Kepuasan merupakan kesan atau penilaian antara kinerja petugas penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Jika kinerja pelayanan berada dibawah harapan, dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, maka kemungkinan pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Memberikan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu instansi pemerintahan harus sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya.

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 60 orang pegawai. Adapun untuk jumlah sampel berjumlah 60 pegawai. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket *model Skala Likert* dengan empat pilihan jawaban. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 26. Kemudian dilakukan uji analisis regresi sederhana antara kedua variabel

HASIL

1. Uji Prasayarat Analisis

Sebagai langkah sebelum menjalankan analisis data, maka dilakukan analisis suatu regresi berganda. Asumsi klasik adalah suatu kriteria dipenuhi sebelum menjalankan analisis dari regresi berganda:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas yang bertujuan untuk melihat distribusi suatu data berdistribusi secara normal ataupun juga tidak. Metode dalam uji ini yakni *Kolmogorov-Smirnov* dengan batas uji sebesar $\alpha = 0,05$. Hasil dari proses analisis suatu data untuk uji dari normalitas, dapat ditemukan pada tabel:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

	Variabel	Sig.	Alpha	Distribusi
1	Kualitas Pelayanan (Y)	0,200	0,05	Normal
2	Integritas (X ₁)	0,154	0,05	Normal

Tabel 1 untuk nilai signifikan dari kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,200 dan integritas adalah sebesar 0,154. Dari hasil ini, terlihat bahwa nilai signifikan untuk semua variabel lebih besar dari tingkat signifikan yang digunakan, yaitu $\alpha 0.05$. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian memiliki distribusi normal dan analisis regresi berganda dapat dilaksanakan.

b. Uji Linieritas

Selanjutnya Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji ini akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat atau kubik.

Tabel 2 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of		Mean		
			Squares	df	Square	F	Sig.
Integritas *	Between	(Combined)	166.313	9	18.479	1.369	.227
Kualitas	Groups	Linearity	91.856	1	91.856	6.805	.012
Pelayanan		Deviation from Linearity	74.458	8	9.307	.689	.699
	Within Groups		674.937	50	13.499		
	Total		841.250	59			

Sesuai dengan hasil pengujian linearitas yang telah dilakukan, terlihat bahwa nilai signifikan 0,699. Dengan demikian nilai signifikansi besar dari 0,05 yang berarti bahwa hubungan bersifat linier. Hal ini menunjukkan bahwa integritas berpola linier terhadap kualitas pelayanan.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan metode Gletser. Hasil ini akan membantu untuk menentukan apakah ada variasi tidak sama dalam residual pada seluruh sampel penelitian.

Tabel 3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.104	1.310		2.370
	Integritas	-.043	.042	.133	1.026

a. Dependent Variable: Heterokedastisitas

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel integritas adalah 0,509. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari alpha ($\alpha = 0,05$). Dengan demikian uji heteroskedastisitas telah terpenuhi maka data dapat dilakukan dilanjutkan dengan pengolahan analisis regresi berganda.

d. Uji Multikolonieritas

Tujuan dari uji ini adalah untuk memastikan tidak adanya suatu korelasi dari variabel bebas untuk model regresi. Adapun untuk hasil multikolonieritas sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	Coefficients	Std. Error	Coefficients			Beta	Tolerance
1 (Constant)	9.356	2.334		4.009	.000		
Integritas	.201	.075	.330	2.666	.010	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Hasil dari pengujian bahwa tidak ada dari variabel independen yang memiliki suatu nilai toleransi kurang dari 10%, yang berarti tidak ada korelasi antar suatu variabel independen. Analisis VIF juga memberikan kesimpulan yang sama, tidak ada satu dari variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam suatu model regresi.

e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi untuk memeriksa apakah terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan suatu pengganggu pada periode sebelumnya, yaitu $t-1$, dalam model regresi linier. Dalam penelitian ini, uji Durbin-Watson (DW test) digunakan mendeteksi adanya suatu gejala autokorelasi. Informasi tentang hasil uji DW test dapat ditemukan pada tabel yang tertera di bawah ini:

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Model	Model Summary ^b				
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.330 ^a	.109	.094	2.185	1.713

a. Predictors: (Constant), Integritas

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Data yang disajikan, dapat dipahami bahwa nilai Durbin Watson adalah 1,713, yang berada di antara rentang nilai 1,5776 hingga 2,4224. Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat suatu autokorelasi yang signifikan dalam data tersebut.

2. Analisis Regresi Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan dua predictor yaitu variabel integritas dan variabel kualitas pelayanan. Model regresi ini dapat digunakan untuk mengetahui bentuk kontribusi integritas terhadap kualitas

pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Agam. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS for windows release 26.0 diperoleh tabel analisis regresi sebagai berikut:

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.829	2.020		1.896
	Integritas	.380	.065	.608	5.829

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Penelitian menghasilkan persamaan regresi sederhana berikut, yang ditampilkan pada tabel di atas:

$$Y = 3,829 + 0,380 X_1$$

Model regresi tersebut mempunyai makna yaitu:

- a. Konstanta: 3,829

Jika variabel integritas dianggap konstan, maka rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,829.

- b. Koefisien regresi X_1 (Integritas)

Nilai koefisien (b_1) adalah 0,380 berdasarkan analisis regresi sederhana. Dengan kata lain, peningkatan satu poin dalam integritas, akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,380

3. Uji Hipotesis

Untuk melihat apakah kedua faktor independen memiliki pengaruh yang substansial terhadap variabel dependen, dengan menggunakan uji F. Tingkat signifikansi 0,05 digunakan. Dengan asumsi bahwa semua faktor independen berkontribusi signifikan terhadap variabel dependen secara bersamaan, hipotesis alternatif berlaku jika nilai F yang diperkirakan lebih besar dari nilai F dari tabel. Tabel berikut menampilkan hasil dari analisis SPSS:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.608 ^a	.369	.359	1.891

a. Predictors: (Constant), Integritas

Nilai 0,359 dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel Model Summary. Dengan demikian besarnya kontribusi integritas aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di dinas perhubungan Kabupaten Agam yakni 35,9 %. Selanjutnya F hitung adalah

33,979, dan nilai probabilitas (sig) adalah 0,000, menurut tabel Anova. Dapat disimpulkan bahwa integritas aparatur sipil negara berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di dinas perhubungan Kabupaten Agam.

PEMBAHASAN

Berdasarkan nilai 0,359 dapat dilihat pada kolom Adjusted R Square pada tabel Model Summary. Dengan demikian besarnya kontribusi integritas aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan di dinas perhubungan Kabupaten Agam yakni 35,9 %. Selanjutnya F hitung adalah 33,979, dan nilai probabilitas (sig) adalah 0,000, menurut tabel Anova. Dapat disimpulkan bahwa integritas aparatur sipil negara berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di dinas perhubungan Kabupaten Agam.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi pemerintah maupun perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh publik sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa public (*Costomer Satisfaction*). Menurut Kotler (2012) dalam Salam Maulan, dkk (2021) kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Sedangkan menurut Tjiptono, (2012) dalam Taupik Ismail, dkk (2021) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ialah tingkat seberapa bagusnya pelayanan yang mampu diberikan untuk menginterpretasikan ekspektasi pelanggan. Selain itu, Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik seorang petugas pelayanan harus memiliki integritas.

Integritas adalah berperilaku sesuai dengan apa yang dikatakan. Nilai integritas adalah berpikir, merasa, berbicara, dan bertindak secara konsisten sesuai dengan hati nurani atau standar yang berlaku. Menurut Zahra, (2011) mendefinisikan integritas yaitu dedikasi untuk melakukan apapun bergantung pada standar hak dan moral, dalam kaitannya dengan kualitas dan standar, dan ada konsistensi untuk terus membuat tanggung jawab ini dalam setiap kondisi tanpa melihat kebebasan atau paksaan untuk melarikan diri dari pedoman. Menurut Prameswari., *et al.*, (2015) Integritas merupakan karakteristik yang membawa kepercayaan terbuka dan permintaan kualitas yang paling penting bagi individu dari panggilan dalam menguji pilihan mereka secara umum. Kemudian lagi, Integritas adalah tempat di mana seorang pekerja dibutuhkan secara jujur, berani, bijaksana dan bertanggung jawab.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusmadini dan Syamsir (2020) dengan judul Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Adapun untuk hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan tingkat pengaruh rendah. Selanjutnya penelitian yang dilaksanakan oleh Yuliasmi. Dkk (2020) dengan judul Pengaruh Integritas Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci. Adapun untuk hasil penelitian bahwa Integritas aparatur sipil negara (ASN) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 54,8%.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa integritas integritas aparatur sipil negara berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di dinas Perhubungan Kabupaten Agam yakni 35,9 %. Dan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 berarti kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa integritas aparatur sipil negara berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di dinas Perhubungan Kabupaten Agam

DAFTAR PUSTAKA

- Gusmadini dan Syamsir. (2020). Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. jurnal Perspektif: Jurnal Kajian Sosiologi dan Pendidikan Vol. 3 No. 1 Tahun 2020 <http://perspektif.ppj.unp.ac.id>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Lathifah Nurjannah, dkk. (2022). Pengaruh Integritas Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lima Puluh Kota. Jurnal JAPS Volume 3, Nomor 1 April, 2022 P-ISSN: 2722-161X E-ISSN: 2722-1601 DOI:10.46730/japs.v3i1.49
- Pratamireza Putri Lase. (2021). Pengaruh Integritas dan Profesionalisme Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal JESS (Journal of Education on Social Science) Volume 5 Number 2 2021, pp 135-144 ISSN: Print 2622-0741 – Online 2550-0147 DOI: <https://doi.org/10.24036/jess.v5i2>

- Riyadin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). Jurnal Simplex Volume 2, Nomor 1, April 2019
- Salam Maulana, dkk. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima. Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol. 4, No.4, Juli 2021 (372-379) DOI: <http://dx.doi.org/10.32493/dr.b.v4i4.11678>
- Setiastuti, R., Zuhriatusobah, J., & Rahayu, Y. (2022). Pengaruh Kompetensi, Integritas, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Weaving Produksi pada PT XYZ. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(2), 385. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v5i2.16516>
- Sinambela, Lijan poltak. (2014). Reformasi pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Taupik Ismail, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol. 5 No. 3, 2021
- Zahra. (2011). Manajemen Sumberr Daya Manusia. Jakarta: Kencana
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah (PP) no 46 tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil
- Peraturan Gubernur Sumbar No 41 Tahun 2016 Tentang kerangka acuan bagi pejabat atau pegawai pada unit kerja atau instansi (SKPD) di lingkungan pemerintah daerah