

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 2, Nomor 3, April 2024, Halaman 1-8
 Licenced by CC BY-SA 4.0
 E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.10909909)
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.10909909>

Pengaruh Profesionalisme Kerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo

Riska A. Habi¹ Arifin Tahir² Ismet Sulila³

¹²³Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo
 Email: riskahabi966@gmail.com¹. arifin_tahir@ung.ac.id². ismet.sulila@ung.ac.id³

Abstract

This research aims to determine whether the work professionalism of civil servant influences the quality of public services at the population and civil registration office of Gorontalo Regency and to assess the extent of this influence. This research employs a quantitative approach. Data collection techniques include observations and questionnaires with a sample size of 50 respondents. Data analysis techniques involve simple linear regression and coefficient of determination tests. The results indicate that the work professionalism of civil servants has a positive and significant Office of Gorontalo Regency, accounting for 43,5%. The remaining 56,5% is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: Work Professionalism, Public Service Quality.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah profesionalisme kerja aparatur sipil negara berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, dan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang responden, teknik analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana dan uji koefisien determinasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme kerja aparatur sipil negara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo sebesar 43,5%, sedangkan sisanya 56,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Profesionalisme Kerja, Kualitas Pelayanan Publik*

Article Info

Received date: 16 Maret 2024

Revised date: 22 Maret 2024

Accepted date: 24 Maret 2024

PENDAHULUAN

Reformasi dan globalisasi yang dilakukan Indonesia telah membawa banyak perubahan kehidupan sosial UU Pemerintahan Daerah no. 22 pada tahun 1999, yang kemudian diubah dengan UU No. 32/2004 pemerintah daerah berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan persyaratan tersebut kualitas layanan yang terus ditingkatkan Persyaratan ini semakin berkembang seiring dengan meningkatnya kesadaran bahwa warga negara mempunyai hak untuk menerima layanan dan pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk dapat memberikan layanan.

Namun dari berbagai tuntutan masyarakat pasti tidak akan selalu berjalan mulus. Banyak langkah yang harus direncanakan, dilaksanakan dan dievaluasi secara sistematis pengaturan sumber daya manusia yang profesional harus diprioritaskan karena reformasi administratif memerlukan kehadiran pemerintah yang lebih besar dan berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan Arianto (2018:83) Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) Pelayanan berkualitas dapat diartikan sebagai tindakan atau langkah yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan

Pelayanan publik berkualitas merujuk pada upaya atau aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi segala aspek yang terkait dengan produksi, layanan, aspek manusia, proses, dan lingkungan. Ini mencakup kebutuhan dan keinginan penerima layanan, baik dalam bentuk barang

maupun jasa, dengan harapan dapat memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Menurut Rezha (2013:83) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil perbandingan antara apa yang dialami dengan harapan terhadap layanan yang diterima. Untuk memastikan terciptanya pelayanan yang optimal bagi masyarakat, diperlukan upaya aktif dalam membangun sikap profesional para pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Hal ini merupakan prasyarat penting dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan dan layanan yang disediakan untuk masyarakat.

Profesionalisme berasal dari istilah "profesional" yang terkait dengan suatu profesi dan membutuhkan keahlian khusus untuk melaksanakannya. Seorang pekerja yang dianggap profesional, seperti yang dijelaskan oleh Dorch (2012:314), adalah individu yang memiliki keterampilan untuk menyediakan layanan atau jasa sesuai dengan protokol dan regulasi di bidangnya, serta menerima gaji sebagai imbalan atas layanan yang diberikan. Karyawan tersebut juga merupakan bagian dari organisasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Seperti yang dijelaskan oleh Freidson (2013:17), tiga karakteristik utama dari karyawan yang profesional, sesuai dengan peraturan yang berlaku, melibatkan: 1) Berkomitmen untuk mewujudkan kebaikan demi menjaga martabat profesi yang dijalankan, sambil menerima imbalan sesuai dengan bidang profesinya. 2) Melaksanakan pekerjaan dengan didasari oleh keahlian teknis berkualitas tinggi yang diperoleh melalui proses pendidikan dan pelatihan yang intensif, eksklusif. 3) Menjalankan tugas dengan menitik beratkan pada kualitas teknis sekaligus kualitas moral. Profesionalisme seorang pegawai tercermin dalam kemampuannya yang dapat diamati melalui perilaku sehari-hari. Faktor ini perlu berfokus pada ketrampilan pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya. Sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk masyarakat, aparat pemerintah bertindak sebagai pihak yang memberikan layanan publik, harus berkomitmen dan berupaya agar mencapai tujuan pelayanan kepada masyarakat dari berbagai kalangan. Ini mengharuskan seluruh instansi pemerintah untuk terus melakukan peningkatan kualitas layanan yang dihasilkan..

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo memiliki dua jenis pelayanan yaitu Pada Layanan Dokumen pendaftaran penduduk terdiri dari pembuatan KTP, KIA, KK dan lain-lain jenis kedua yaitu dokumen pencatatan sipil terdiri dari pembuatan Akta kelahiran, akta kematian, kutipan akta perkawinan dan lain lain, dimana semua kebutuhan Masyarakat di bantu oleh pegawai yang bekerja di dinas tersebut , oleh karena itu kualitas pelayanan dapat di nilai langsung oleh masyarakat ketika pegawai tersebut melayani mereka. Pelayanan tidak akan optimal tanpa adanya kesiapan pegawai yang profesional dalam melaksanakan visi dan misi pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan melalui profesionalisme kerja pegawai dapat dilakukan di organisasi swasta maupun organisasi publik.

TINJAUAN PUSTAKA

Profesionalisme

Profesionalisme menurut Atmosoeparto dalam Agung Kurniawan, (2005) yang menyatakan bahwa profesionalisme merupakan cerminan dari kemampuan (kompetensi), yaitu pengetahuan, keterampilan, dan kesanggupan melakukan pekerjaan yang telah diberikan, didukung dengan adanya pengalaman yang diterima dengan waktu yang panjang.

Profesionalisme adalah sikap individu yang menunjukkan kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, didukung oleh pengetahuan yang memadai dalam menjalankan tugas-tugas sesuai dengan bidang kerjanya (Halim, 2008:13). Menurut Siagian (2009:63), Profesionalisme merupakan "tingkat keandalan dan keahlian dalam melaksanakan tugas, sehingga dapat tercapai dengan mutu tinggi, tepat waktu, akurat, dan mengikuti prosedur yang mudah dipahami oleh penerima layanan." Atmosoeparto (2000:51) menyampaikan definisi profesionalisme dengan menyebutkannya sebagai cerminan dari kemampuan (kompetensi). Ini mencakup pengetahuan (knowledge), keterampilan (skill), kemampuan melakukan (ability), dan didukung oleh pengalaman (experience) yang tidak dapat muncul secara tiba-tiba, melainkan melalui perjalanan waktu.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Algifari (2017:120), kata "kualitas" memiliki berbagai makna, dan salah satu definisi yang disampaikan bahwa kualitas merupakan suatu keadaan yang dinamis yang terkait dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Hardiansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu jenis layanan, baik berupa

barang maupun jasa publik, yang secara prinsip menjadi tanggung jawab dan harus dijalankan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Layanan ini merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan publik adalah alat ukur juga sebagai bahan perbandingan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang telah diterima. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005). Layanan dianggap berkualitas atau sesuai dengan harapan ketika layanan tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan menjadi standar untuk memberikan pelayanan terbaik, baik oleh individu maupun lembaga pemberi layanan, yang sesuai dengan harapan penerima layanan (Rosalia, 2018:446).

Selvi Rianti dkk (2019:412) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi semua aspek yang terkait dengan produksi, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Harapannya adalah agar pelayanan tersebut dapat memenuhi ekspektasi dan memberikan kepuasan kepada masyarakat secara keseluruhan. Kualitas pelayanan pada umumnya diharapkan dapat memenuhi harapan dan memuaskan kebutuhan masyarakat.

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

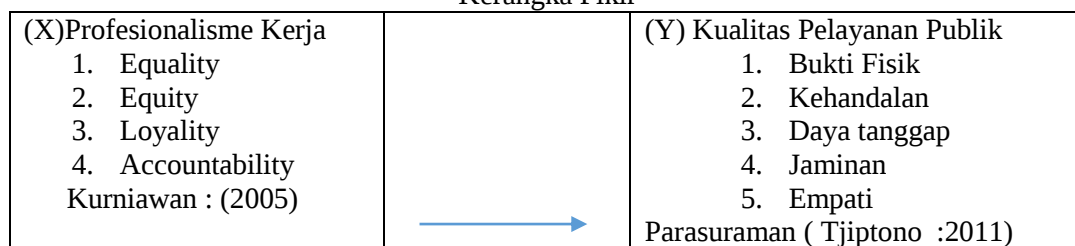
Profesionalisme merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, dimana Tingkat profesionalisme diukur melalui tingkat keahlian yang dimiliki oleh individu, yang sesuai dengan tugas yang diberikan oleh organisasi. Artinya, seorang pegawai yang ditugaskan harus memahami dengan baik mekanisme dan metode kerja yang relevan, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada para penerima layanan atau masyarakat yang sedang mengurus masalah yang dihadapi (Amin, Mohamad: 2020:162).

Kualitas pelayanan publik dari pemerintah tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor internal seperti perilaku pegawai, kepemimpinan, birokrasi, insentif yang memadai, kejelasan tugas, sikap profesional pegawai, dan prosedur kerja. Faktor eksternal seperti norma sosial dan sistem budaya, termasuk pemikiran, nilai-nilai organisasi, dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai, juga turut berperan dalam menentukan kualitas pelayanan publik

Kerangka Pikir

Berdasarkan penjelasan mengenai beberapa faktor pengaruh profesionalisme kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik, maka dapat digambarkan kerangka pikir penelitian sebagai berikut.

Kerangka Pikir



Hipotesis

Adapun hipotesis yang penulis kemukakan adalah: Profesionalisme kerja aparatur sipil negara berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang lebih dominan pada angka-angka dan diolah dengan aplikasi statistik yaitu SPSS. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 03 Januari 2024 – 21 Februari 2024, dan penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dengan sampel yaitu 50 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Validitas Variabel Profesionalisme Kerja Pegawai (X)

PERNYATAAN	r_{hitung}	R_{tabel}	KETERANGAN
1	0,743	0,279	VALID
2	0,429	0,279	VALID
3	0,732	0,279	VALID
4	0,654	0,279	VALID
5	0,722	0,279	VALID
6	0,758	0,279	VALID
7	0,821	0,279	VALID
8	0,834	0,279	VALID
9	0,906	0,279	VALID
10	0,906	0,279	VALID
11	0,895	0,279	VALID
12	0,848	0,279	VALID
13	0,803	0,279	VALID
14	0,866	0,279	VALID
15	0,911	0,279	VALID
16	0,730	0,279	VALID
17	0,773	0,279	VALID
18	0,794	0,279	VALID
19	0,767	0,279	VALID
20	0,686	0,279	VALID

SUMBER : Pengolahan data primer dengan menggunakan SPSS. 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari 20 pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel profesionalisme kerja aparatur sipil negara, semua pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga dikatakan memenuhi uji validitas. Karena dalam kategori valid maka dapat dilanjutkan 20 pernyataan tersebut pada uji reliabilitas.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

PERNYATAAN	r_{hitung}	R_{tabel}	KETERANGAN
1	0,721	0,279	VALID
2	0,806	0,279	VALID
3	0,817	0,279	VALID
4	0,792	0,279	VALID
5	0,861	0,279	VALID
6	0,861	0,279	VALID
7	0,861	0,279	VALID
8	0,870	0,279	VALID

9	0,829	0,279	VALID
10	0,737	0,279	VALID
11	0,729	0,279	VALID
12	0,700	0,279	VALID
13	0,651	0,279	VALID
14	0,662	0,279	VALID
15	0,668	0,279	VALID
16	0,675	0,279	VALID
17	0,591	0,279	VALID
18	0,522	0,279	VALID
19	0,640	0,279	VALID
20	0,669	0,279	VALID

SUMBER : Pengolahan data primer dengan menggunakan SPSS. 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari 20 pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik, semua pernyataan memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga dikatakan memenuhi uji validitas. Karena dalam kategori valid maka dapat dilanjutkan 20 pernyataan tersebut pada uji reliabilitas.

Tabel 3

Hasil uji reliabilitas untuk variabel Profesionalisme Kerja Aparatur Sipil Negara (X)

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Angka Acuan	Keterangan	Status
Profesionalisme Kerja Pegawai	0,966	0,6	Nilai Cronbach Alpha >0,6	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2024

Koefisien reliabilitas atas pernyataan-pernyataan variabel Profesionalisme Kerja . Hal ini karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari nilai standar 0,6 ($0,966 > 0,6$). Artinya pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel profesionalisme kerja aparatur sipil negara dengan tingkat konsistensi yang sangat baik.

Tabel 4

Hasil uji reliabilitas untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Angka Acuan	Keterangan	Status
Kualitas Pelayanan Publik	0,953	0,6	Nilai Cronbach Alpha >0,6	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2024

Koefisien reliabilitas atas pernyataan-pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini karena nilai *cronbach alpha* lebih besar dari nilai standar 0,6 ($0,953 > 0,6$). Artinya pernyataan tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan publik dengan tingkat konsistensi yang sangat baik.

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,75325353
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,092
	Negative	-,067
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber: Data Olahan Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pengujian normalitas data menggunakan teknik (*One Sample Kolmogrov Smirnov Test*) ditemukan bahwa nilai *One Sample Kolmogrov Smirnov Test* diketahui nilai signifikan yang di dapatkan sebesar 0,200 dan nilai 0,200 lebih besar dari nilai α dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai residual distribusi data dikatakan normal atau memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Sederhana
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,992	9,658		3,209	,002
	Profesionalisme Kerja Pegawai	,645	,106	,659	6,074	,000

Sumber: Data olahan primer 2024

Dari analisis di atas maka model regresi antara profesionalisme kerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y}=30,993+0,645X$$

Adapun interpretasi dari model regresi di atas maka nilai konstanta sebesar 30,993 merupakan nilai konstan yang berarti bahwa apabila pengaruh dari variabel profesionalisme kerja diabaikan, maka nilai pada variabel kualitas pelayanan publik sebesar 30,993 satuan. Sementara itu interpretasi untuk nilai beta yaitu nilai koefisien dari variabel profesionalisme kerja sebesar 0,645 menunjukkan bahwa profesionalisme kerja aparatur sipil negara yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo atau dengan kata lain peningkatan profesionalisme kerja aparatur sipil negara sebesar 1 satuan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik sebesar 0,645 satuan.

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis

Model	t _{hitung}	Sig	t _{tabel}	Keterangan
(Constant)	3,209	0,002		
Profesionalisme Kerja Pegawai	6,074	0,000	1,677	Signifikan

Sumber: Data Olahan Primer, 2024

Hasil analisis Tabel 7 menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel profesionalisme kerja adalah sebesar 6,074. Sedangkan nilai t_{tabel} tingkat signifikan 5% dan derajat bebas n-k-1 atau 50-1-1= 48 sebesar 1,677. Jika kedua nilai t tersebut di bandingkan maka nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (6,074>1,677). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari profesionalisme kerja aparatur sipil negara terhadap kualitas pelayanan publik diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja

aparatur sipil negara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Tabel 8 Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,659 ^a	,435	,423	5,81287

Sumber: Data Olahan Primer, 2024

Berdasarkan hasil estimasi model persamaan regresi yang telah dilakukan diatas diperoleh nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,435. Nilai ini berarti sebesar 43,5% kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo di pengaruhi oleh profesionalisme kerja aparatur sipil negara. Sedangkan sisanya 56,5% dipengaruhi variabel

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis di atas menunjukkan kesesuaian dengan hipotesis penelitian, dimana variabel profesionalisme kerja aparatur sipil negara sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diteliti, hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,435 atau 43,5%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat sebesar 43,5% sedangkan sisanya sebesar 56,5% di pengaruhi oleh variabel lain yaitu kepemimpinan, sumber daya manusia, disiplin kerja dan budaya kerja. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 43,5% dibuktikan dari hasil observasi dan hasil penelitian didapatkan bahwa semakin tinggi profesionalisme kerja aparatur sipil negara maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil estimasi model persamaan regresi dan uji koefisien determinasi yang telah dilakukan dan telah di bahas pada bab pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme kerja aparatur sipil negara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dan profesionalisme kerja aparatur sipil negara yang dimiliki oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo dikatakan semakin baik.

SARAN

1. Dengan adanya profesionalisme kerja aparatur sipil negara hendaknya menghasilkan kinerja terbaik dari pegawai sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Dengan adanya kualitas pelayanan publik dapat memberikan tanggapan positif dari masyarakat sehingga tujuan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo berjalan dengan baik.
3. Profesionalisme kerja aparatur sipil negara pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo sudah baik dan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi.

REFERENSI

- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2)
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 1(2),
- Agung Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik, Pembaharuan. Yogyakarta.
- Atmosoeparto, Kisdarto, 2000, Menuju SDM Berdaya. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Algifari. 2017. Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano. BPFE: Jakarta

- Dorch, Patricia. 2012. Professionalism: New Rules For Workplace Career Success.
- Freidson, Eliot. 2013 Professionalism Reborn: theory, prophecy & policy. John welley & sons
- Halim Abdul. 2008. Auditing I. Dasar-dasar Audit Laporan Keuangan. Edisi Ketiga. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. dan Berry L. (1988). SERVQUAL: = Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing.
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981–990.
- Rosalia, Widya Arum. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Skripsi
- Siagian P. Sondang. 2000. Peran Staf Dalam Manajemen, Jakarta : Bumi Aksara
- Samosir, Z. Z. (2005) Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi 1(1). 28-36.
- Selvi Rianti, Zaili Rusli, dan Febri Yuliani (2019). Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 15, Nomor 3, Juli 2019 : 412-419
- UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah (Revisi)