



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu AK-1 di Sudin Nakertransgi Kota Jakarta Utara

Jamaludin

Universitas Bina Sarana Informatika

Didin Solehudin

Universitas Bina Sarana Informatika

Dewi Astuti

Universitas Bina Sarana Informatika

Alamat Kampus: Kampus Kramat 98 Jl. Kramat Raya No.98, Senen, Jakarta Pusat

Korespondensi penulis: jamaludin4744@gmail.com dewi.dwb@bsi.ac.id

Abstract. *Quality public services play a crucial role in enhancing community satisfaction with government institutions. However, services at the North Jakarta Manpower, Transmigration, and Energy Office still face challenges, such as slow processes, lack of employee responsiveness, and unclear procedural information. This study aims to analyze the influence of service quality and employee competence on community satisfaction in the issuance of the AK-1 Card. Using a quantitative method with multiple regression analysis, this study involved 90 respondents selected using the Slovin formula. The results indicate that both service quality and employee competence, either partially or simultaneously, have a significant effect on community satisfaction. The coefficient of determination shows that these two variables explain 58.4% of the variation in community satisfaction, while the remaining 41.6% is influenced by other factors. Therefore, improving service quality and employee competence is a key strategy to enhance public satisfaction with government services.*

Keywords: *Community Satisfaction, Employee Competence, Service Quality*

Abstrak. Pelayanan publik yang berkualitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Namun, pelayanan di Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Jakarta Utara masih menghadapi tantangan, seperti lambatnya proses, kurangnya responsivitas pegawai, dan ketidakjelasan informasi prosedural. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu AK-1. Menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda, penelitian ini melibatkan 90 responden yang dipilih dengan teknik Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai, baik secara parsial

maupun simultan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi menunjukkan kedua variabel tersebut menjelaskan 58,4% variasi kepuasan masyarakat, sementara 41,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai menjadi strategi penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Kepuasan Masyarakat

LATAR BELAKANG

Di zaman modern saat ini dan pelayanan publik menjadi hal yang penting pada sebuah lembaga, organisasi ataupun profesi. Pelayanan publik bukan lagi sekedar kegiatan sambilan, melainkan menjadi jaminan sosial yang memadai, termasuk di Indonesia saat ini. Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik dalam sektor pemerintahan merupakan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dalam memberikan respons terhadap layanan yang diterima. (Hajar et al., 2022) menyebutkan bahwa pemerintahan memiliki fungsi sebagai tata kelola administrasi masyarakat dan negara. Tata kelola yang dilakukan oleh pemerintahan harus dilaksanakan secara profesional, efisien, efektif, dan bertanggungjawab. (Hsb. A.M., 2019) menyebutkan bahwa wewenang pemerintahan adalah kemampuan dalam melakukan tindakan kebijakan dan merumuskan hukum yang berlaku di Indonesia, sehingga masyarakat yang ada di Indonesia dapat menjalankan kehidupan bernegara secara baik. Kebijakan-kebijakan yang dirumuskan harus bersifat adil dan tidak merugikan belah pihak. Kebijakan hukum yang dibuat oleh pemerintahan harus memiliki nilai yang adil dan bersinergis antara pemerintahan dengan masyarakat, sehingga akan mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera (Melani et al., 2020).

Oleh karena itu, upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Kota Jakarta Utara, perlu adanya langkah-langkah konkret yang diarahkan untuk memastikan bahwa pelayanan lebih efektif, responsif, dan berkualitas tinggi. Untuk memastikan bahwa setiap aspek pelayanan Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Kota Jakarta Utara berjalan dengan efektif, responsif, dan berkualitas tinggi, sesuai dengan harapan dan kebutuhan yang terus berubah dari masyarakat, langkah-langkah strategis perlu diambil untuk memastikan

bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memperkuat kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah .

Di Jakarta Utara, Suku Dinas Ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan bagi masyarakat, salah satunya adalah pembuatan Kartu AK-1 atau Kartu Kuning. Kartu ini sangat penting bagi pencari kerja sebagai dokumen resmi yang sering kali menjadi syarat administrasi dalam melamar pekerjaan. Dengan tingginya permintaan terhadap pembuatan Kartu AK-1, diperlukan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas untuk menjamin kepuasan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi proses yang lambat, pegawai yang kurang responsif, hingga ketidakjelasan informasi terkait prosedur dan persyaratan. Keluhan-keluhan ini menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai di Suku Dinas Ketenagakerjaan Jakarta Utara.

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, pelayanan publik yang berkualitas menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Hajar et al., 2022). Namun, dalam praktiknya, pelayanan di Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Jakarta Utara masih menghadapi berbagai tantangan, seperti lambatnya proses, kurangnya responsivitas pegawai, serta ketidakjelasan informasi prosedural. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai dalam rangka memenuhi ekspektasi masyarakat.

Penelitian ini memiliki kebaruan dalam menganalisis secara kuantitatif sejauh mana kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu AK-1, dengan pendekatan regresi berganda untuk mengetahui kontribusi masing-masing variabel. Selain itu, penelitian ini juga memberikan perspektif empiris terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintahan berbasis kebutuhan pencari kerja, yang belum banyak dikaji dalam konteks Sudin Nakertransgi Jakarta Utara. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu AK-1 Pada Sudin Nakertransgi Kota Jakarta Utara”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang dilakukan di kantor Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Kota Jakarta Utara, yang berlokasi di Jl. Plumpang Semper No.41, Koja, Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14260.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus Kartu AK-1 di Sudin Nakertransgi Kota Jakarta Utara. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan total populasi sebanyak 114 orang, dan setelah perhitungan diperoleh jumlah sampel sebanyak 90 responden.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan angket atau kuesioner dalam bentuk pernyataan tertutup berbasis skala Likert (1–5) untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan kepuasan masyarakat. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden di lokasi penelitian.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat. Item dikatakan valid jika nilai r -hitung $>$ r -tabel (0.207) pada signifikansi 5%. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan nilai minimum 0.6 sebagai batas keandalan instrumen penelitian.

Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS versi 23. Pengujian statistik yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, uji t , uji f , dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh diolah menggunakan program SPSS versi 23. Berikut ini merupakan ringkasan hasil analisis deskriptif dari 2 variabel independen yaitu yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. Berikut ini diuraikan hasil uji validitas pada seluruh poin pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2). Dasar pengambilan keputusan untuk uji validitas dilihat berdasarkan nilai r -tabel dan signifikansinya. Jika nilai r -hitung $>$ r -tabel, artinya ada korelasi antar variabel yang

dihubungkan. Sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka artinya tidak ada korelasi antar variabel yang dihubungkan. Diketahui jumlah sampel yaitu 90 responden dengan signifikansi 5% $df=n-2$ pada pendistribusian nilai r_{tabel} *product moment*. Sehingga, temuan nilai r_{tabel} yakni sebesar $df=90-2$ dengan alpha 0,05, didapat r_{tabel} sebesar 0.207. Berikut ini hasil pengujian validitas untuk tiap-tiap variabel dalam pola penelitian ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0.739	0.207	Valid
	2	0.694	0.207	Valid
	3	0.562	0.207	Valid
	4	0.571	0.207	Valid
	5	0.740	0.207	Valid
	6	0.715	0.207	Valid
	7	0.625	0.207	Valid
	8	0.652	0.207	Valid
	9	0.653	0.207	Valid
	10	0.780	0.207	Valid
Kompetensi Pegawai	1	0.653	0.207	Valid
	2	0.564	0.207	Valid
	3	0.712	0.207	Valid
	4	0.592	0.207	Valid
	5	0.523	0.207	Valid
	6	0.631	0.207	Valid
	7	0.713	0.207	Valid
	8	0.680	0.207	Valid
	9	0.713	0.207	Valid
	10	0.639	0.207	Valid
Kepuasan Masyarakat	1	0.616	0.207	Valid
	2	0.639	0.207	Valid
	3	0.689	0.207	Valid
	4	0.736	0.207	Valid
	5	0.643	0.207	Valid
	6	0.685	0.207	Valid
	7	0.640	0.207	Valid

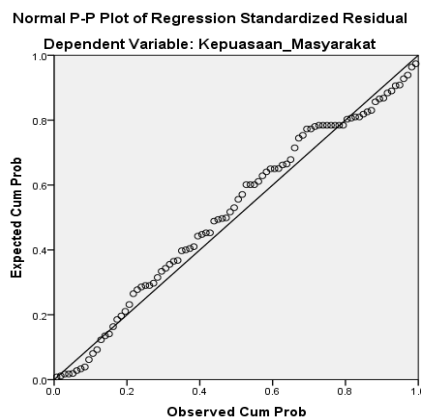
Berdasarkan tabel di atas, hasil koefisien korelasi setiap pernyataan pada masing-masing variabel lebih besar dari nilai r_{tabel} 0.207. Sehingga, semua butir pernyataan

dalam kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

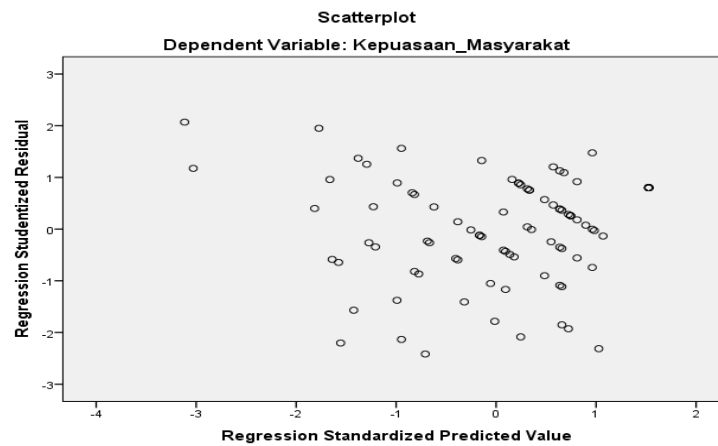
No.	Variabel	Hasil	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	0.867	0.6	Reliabel
2.	Kompetensi (X2)	0.845	0.6	Reliabel
3.	Kepuasan (Masyarakat Y)	0.789	0.6	Reliabel

Suatu data disebut reliabel, apabila nilai reabilitas data yang diuji $> 0,60$. Sebaliknya, jika nilai reliabel $< 0,60$, maka nilainya kurang baik atau alat ukur yang digunakan tidak reliabel. Berdasarkan Tabel 2 di atas, dapat dilihat hasil pengujian reliabilitas diperoleh $> 0,60$ untuk setiap variabel. Sehingga disimpulkan bahwa variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah reliabel.



Gambar 1. Hasil Uji Normal Probability Plot

Berdasarkan pada gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik plotting yang terdapat pada gambar “Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual” selalu mengikuti dan mendekati garis diagonalnya. Oleh karena itu, sebagaimana dasar atau pedoman pengambilan keputusan dalam uji normalitas teknik probability plot dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan tabel gambar di atas didapat bahwa diagram tampilan *scatterplot* menyebar dan tidak membentuk pola tertentu dan didapatkan titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak ada gejala Heterokedastisitas pada data tersebut.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	14.445	1.575		9.169	.000	
	Kualitas Pelayanan	.141	.052	.329	2.740	.007	.324 3.087
	Kompetensi_Pegawai	.248	.063	.476	3.963	.000	.324 3.087

Berdasarkan tabel 3 diatas adalah hasil dari perhitungan pada uji *Coefficint* diperoleh nilai VIF pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) adalah sebesar $3.087 < 10,00$ sedangkan nilai Tolerance pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kompetensi Pegawai (X2) adalah sebesar $0,32 > 0,10$ Maka data yang diperoleh dari jawaban responden dalam penelitian ini dinyatakan tidak terjadi gejala multikolineritas terhadap variabel dependen

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	14.445	1.575		9.169	.000
	Kualitas_Pelayanan	.141	.052	.329	2.740	.007
	Kompetensi_Pegawai	.248	.063	.476	3.963	.000

Berdasarkan tabel 4, dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 14.445 + 0.141X_1 + 0.248X_2 + e$$

Berdasarkan hasil perhitungan regresi linear berganda didapatkan hasil sebagai berikut ini :

- a. Nilai konstanta (a) menunjukkan besarnya nilai Kepuasan Masyarakat (Y). Variabel Kualitas Pelayanan dan kompetensi Pegawai dinyatakan konstan dengan nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 14.445.
- b. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0.141 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan mengalami kenaikan sebesar satu satuan 0.141. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat, semakin baik Kualitas Pelayanan maka akan semakin baik Kepuasan Masyarakat.
- c. Koefisien regresi variabel Kompetensi Pegawai (X2) sebesar 0.248 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kompetensi Pegawai mengalami kenaikan, maka Kualitas Pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar satu satuan 0.248. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kompetensi Pegawai dengan Kualitas Pelayanan, semakin tinggi Kompetensi Pegawai yang diberikan maka akan semakin baik Kualitas Pelayanan.

**Tabel 5. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.445	1.575		9.169	.000		
	Kualitas_Pelayan	.141	.052	.329	2.740	.007	.324	3.087
	Kompetensi_Pegawai	.248	.063	.476	3.963	.000	.324	3.087

Melihat *output* SPSS hasil *Coefficients* pada uji t di atas, pembahasan uji parsial antara kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Kota Jakarta Utara dalam pembuatan kartu AK-1 adalah sebagai berikut:

- 1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Kota Jakarta Utara dalam pembuatan kartu AK-1
 H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
 H_1 = Terdapat pengaruh secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil t_{hitung} sebesar $2.740 > t_{tabel}$ sebesar 1.998 dan nilai signifikansi yang didapatkan sebesar $0.007 < 0.05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

- 2 Pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Kota Jakarta Utara dalam pembuatan kartu AK-1

H_0 = Tidak terdapat pengaruh secara parsial variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

H_2 = Terdapat pengaruh secara parsial variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel variabel kompensasi diperoleh hasil t_{hitung} sebesar $3.963 > t_{tabel}$ sebesar 1.998 dan nilai signifikansi yang didapatkan sebesar $0.000 < 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	237.285	2	118.642	63.396	.000 ^b
	Residual	162.815	87	1.871		
	Total	400.100	89			

Berdasarkan hasil uji F didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 63.396 sedangkan nilai F_{tabel} yaitu $DF_2 = n-k-1$ ($90-2-1$) sebesar 87 maka nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($63.396 > 3.10$) dan didapatkan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial XI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.721 ^a	.520	.514	1.478

Berdasarkan hasil model *summary* yang diperoleh koefisien determinasi parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dilihat dari nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,520 atau 52%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 48% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial X2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.553	1.418

Berdasarkan hasil model *summary* yang diperoleh koefisien determinasi parsial antara Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat dilihat dari nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,558 atau 55,8%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 44,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Tabel 9. Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.770 ^a	.593	.584	1.368	1.835

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu AK-1 di Sudin Nakertransgi Kota Jakarta Utara. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik (Pundenswari, 2017). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang mencakup kecepatan, ketepatan, dan keterbukaan informasi berkontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Ramadhana & Sudrajat (2020), pelayanan yang efektif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan kompetensi pegawai harus menjadi prioritas dalam reformasi birokrasi di sektor ketenagakerjaan. Pemerintah daerah perlu menerapkan pelatihan berkala bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan publik. Selain itu, penerapan sistem berbasis digital juga dapat menjadi solusi untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan transparansi (Ali & Saputra, 2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu AK-1 di Suku Dinas Tenaga Kerja, Transmigrasi, dan Energi Kota Jakarta Utara. Hasil analisis menunjukkan bahwa kedua variabel, baik secara parsial maupun simultan, memiliki kontribusi yang berarti dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Meski demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu instansi dan menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga belum menggambarkan secara menyeluruh faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak instansi, menggunakan pendekatan campuran, serta menambahkan variabel lain seperti transparansi, akuntabilitas, atau teknologi pelayanan agar hasilnya lebih komprehensif dan aplikatif dalam peningkatan layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Latief, N. E. (2019). *Pengaruh Manajemen Pengetahuan, Keterampilan dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan*. JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial.
- Aisyah, A. N., Pinkan, F. N., Danianta, P. B., Balgies, S., Psikologi, P., Psikologi, F., Universitas, K., Negeri, I., & Surabaya, S. A. (2021). Pengaruh Pengalaman Dan Kompetensi Terhadap Produktivitas Kerja. *86 / Research Journal of Accounting and Business Management*.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). *Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar* (Vol. 14).
- Arief, M. Y., & Nisak, M. (2022). Pengaruh Prosedur Kerja, Kompetensi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Dan Sains*, 7(1).
- Bailia, J. F., Supandi Soegoto, A., Serulo Loindong, S. R., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2014). *Pengaruh Kualitas*

- Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado.* 2(3), 1768–1780.
- Budiman, A., Pemasaran, M., Lp3i, P., & Kota Tasikmalaya, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Kecamatan Cikoneng Kabupaten Ciamis. In *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 8, Issue 2).
- Bukhari, & Pasaribu, S. E. (2019). *Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja.*
- Eksan, F. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21, 2.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.*
- Girniawan, E. Al. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Kementerian Agraria Dan Tata Ruang / Bpn Kantor Pertanahan Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17 (1).
- Hajar, S., Ali, K., & Saputra, A. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. In *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Hummanioramania* (pp. 136–142).
- Hsb. A.M. (2019). *Compelling Circumstances Of The Enactment Government Regulation In Lieu Of Law.*
- Melani, M., Disemadi, H. S., & Jaya, N. S. P. (2020). Kebijakan Hukum Pidana Dibidang Transaksi Elektronik Sebagai Tindak Pidana Non-Konvensional. *Pandecta Research Law Journal*, 15(1), 111– 120.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- Ramadhana, M. R., & Sudrajat, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 693-700.