

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN KASSA KECAMATAN BATULAPPA KABUPATEN PINRANG

Rabaisa, Ahmad Firman, Sylvia Sjarlis *

¹Manajemen Sumber Daya Manusia Pasca Sarjana STIE Nobel Indonesia

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik, yaitu: tangibles (bukti fisik), reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) secara parsial dan simultan dan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey. Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang dilayani pada Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebanyak 1.245 (Data Desember 2018). Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampel acak (random sampling) dengan penarikan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan mengambil sampel selama pelaksanaan penelitian sebanyak 94 orang masyarakat yang dilayani di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression analysis), Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dimensi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan masyarakat, khususnya pada Kantor Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, dan 2) Berdasarkan hasil analisis korelasi variabel-variabel dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat nampak bahwa pengaruh variabel empathy adalah yang paling signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat khususnya pada Kantor Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepuasan

PENDAHULUAN

Masalah utama yang dihadapi dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber daya yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (fairness), keseimbangan, etika dan kearifan (Good Judgment) (Kasim, 2013:6).

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (civil society) menuntut adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang.

Sebagian besar instansi-instansi pemerintah atau organisasi penyelenggara negara lainnya yang memberikan pelayanan publik, kondisi pelayanannya terkesan kurang memperoleh perhatian yang serius, antara lain ditandai oleh proses pelayanan yang cenderung berbelit-belit dan memakan waktu yang lama. Dalam hubungannya dengan hal tersebut peranan pada Kantor Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang

sebagai pelaksana pemerintahan daerah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, menyelenggarakan pelayanan pemerintahan, menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat, memantau dan mengendalikan program kerja sampai ke kelurahan/desa dan melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala daerah

Berdasarkan observasi, ditemui beberapa fenomena pelayanan masyarakat di kantor Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang sebagai berikut: (1) Membutuhkan waktu yang agak lama oleh masyarakat dalam pengurusan layanan, (2) Adanya beberapa oknum pegawai yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kondisi seperti ini, hal utama yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah adalah berbagai hal yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban pegawai pemerintah sebagai abdi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Metode yang digunakan adalah metode survey. Penggunaan metode ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh berkaitan dengan kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, dengan maksud untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dengan waktu untuk penelitian □ 3 (tiga) bulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Regresi Berganda

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik regresi. Hasil pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Hasil Regresi Berganda

Model	B	T	P (sig)
Constant	1,471	1,974	0.055
Komitment (X ₁),	0,486	2,409	0.021
Pendidikan (X ₂)	0,392	2,490	0.017
Pelatihan (X ₃) anda	0,416	2,382	0.022

Sumber : Data diolah, 2019

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi

$$\hat{y} = 1,471 + 0,486X_1 + 0,392X_2 + 0,416X_3$$

2. Uji Statistik

Untuk menguji hipotesis pada penelitian ini digunakan statistik t dan statistik F. Uji statistik t digunakan untuk menguji signifikansi secara parsial yaitu masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen pada tingkat signifikansi $\alpha=5$ persen. Uji statistik F digunakan untuk menguji signifikansi secara simultan yaitu secara bersama-sama apakah variabel independen (komitmen, pendidikan dan pelatihan) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi $\alpha=5$ persen.

a. Uji F (Uji Simultan)

Pada tabel 5.17 pengujian secara simultan (uji F), dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel komitmen, pendidikan dan pelatihan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.

Tabel 2 Hasil Uji F

Model	Sum of Squars	Df	Mean square	F	P
Regression	85.503	3	28.501	63.176	0,000
Residual	18.497	43	0.471		
Total	104.000	46			

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 5.17, didapatkan nilai F statistik sebesar 63,176 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan antara , komitmen, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara.

b. Uji t (Uji Parsial)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas berpengaruh signifikan ataukah tidak terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utarapada tingkat signifikansi $\alpha=5$ persen secara terpisah atau parsial. Berikut hasil pengujian hipotesis uji t:

Tabel 3 Hasil Uji Parsial

Model	B	T	P (sig)
Constant	1,471	1,974	0.055
komitmen (X ₁),	0,486	2,409	0.021
Pendidikan(X ₂)	0,392	2,490	0.017
Pelatihan (X ₃)	0,416	2,382	0.022

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pengaruh *komitmen* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utaraberdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$, maka disimpulkan H1 diterima, artinya *komitmen* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawaipadaDinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara.
- 2) Pengaruh *pendidikan* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utaraberdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,017 < 0,05$, maka disimpulkan H1 diterima, artinya *pendidikan* berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara.
- 3) Pengaruh *pelatihan* terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,022 < 0,05$, maka disimpulkan H1 diterima, artinya pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2006). Menurut ahli dalam Ghozali (2006) menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted* R^2 untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi-variabel independennya. Hal ini dikarenakan nilai *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

Hasil perhitungan koefisien determinasi *adjusted* (R^2) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utaradapat dilihat pada Tabel 5.19 berikut:

Tabel 4 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907	.897	.809	0.67167

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output SPSS pada table di atas tampak bahwa dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) pada sebesar 0,897, hal ini berarti koefisien determinasi pengaruh komitmen(X_1), pendidikan (X_2), dan pelatihan (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y) sebesar 0,897 atau 89.7% variansi kinerja pegawai (Y) dipengaruhi oleh komitmen(X_1), pendidikan (X_2), dan pelatihan (X_3). Sedangkan sisanya sebesar 11.3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model ini.

Pembahasan

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara dalam kategori tinggi, ini menunjukkan bahwa pegawai telah mampu menunjukkan profesionalismenya dalam melaksanakan pekerjaan yang dibebankan oleh atasan atau pimpinan mereka.

Dalam bagian ini akan dibahas pengaruh beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Pembahasan masing-masing variabel tersebut dikemukakan berikut ini.

1. Pengaruh Komitmen terhadap Kinerja Pegawai

Hasil temuan untuk variabel pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian relative sama dengan hasil penelitian Haedar (2008) dengan judul “pengaruh komitmen, pelatihan dan pengembangan terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa komitmen yang tinggi akan melahirkan loyalitas kepada organisasi dan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi.

Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan. Berdasarkan

definisi ini, dalam komitmen organisasi tercakup unsur loyalitas terhadap organisasi, keterlibatan dalam pekerjaan, dan identifikasi terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi

2. Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai

Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Hasjri S (2008) dengan judul “Analisis Faktor Berpengaruh Terhadap kinerja Pegawai. Penelitian menunjukkan bahwa variable independen yaitu komitmen, pendidikan, keterampilan, pengalaman kerja, tanggung jawab, yang dimaksud dalam model penelitian mampu meningkatkan kinerja pegawai. Hasil ini menunjukkan bahwa pendidikan yang baik dan berjenjang mampu mengubah perilaku pegawai untuk meningkatkan kontribusinya terhadap organisasi tersebut.

Dengan penjenjangan jabatan PNS yang diarahkan ke profesionalisme dan keahlian maka diperlukan pembinaan PNS. Pembinaan PNS dapat dilakukan dengan dua jalur yaitu formal dan jalur non formal. Pembinaan jalur formal ditempuh dengan peningkatan ilmu pengetahuan melalui pendidikan jangka panjang untuk mencapai strata diploma, sarjana, magister dan doctor. Pendidikan ini dapat dilaksanakan di berbagai perguruan tinggi serta lembaga ilmiah atau riset baik di dalam negeri maupun luar negeri.

Dengan demikian jelaslah bahwa melalui pendidikan formal, dapat mempengaruhi perilaku, sikap dan mental pegawai yang pada akhirnya akan membentuk kualitas sumberdaya manusia yang tinggi.

Sama halnya pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utarasemua pegawai diberi kesempatan untuk melanjutkan pendidikannya ke jenjang yang lebih tinggi untuk lebih mengembangkan wawasan dan keilmuannya. Setiap pegawai berkompentensi secara sehat untuk menduduki jabatan, dengan demikian maka semua pegawai berusaha secara maksimal mengembangkan potensinya untuk pengembangan karier mereka.

3. Pengaruh pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai

Pelatihan menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y), yang berarti bahwa jika pelatihan bagus, maka kinerja pegawai juga meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Natsir, (2008) menganalisis pengaruh pelatihan terhadap kinerja pegawai. Hasil Penelitian membuktikan bahwa pelatihan memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Indira Latanro (2009) dengan judul “pengaruh pendidikan, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap prestasi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan Berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Pelatihan seseorang terhadap organisasi/perusahaan seringkali menjadi isu yang sangat penting. Saking pentingnya hal tersebut, sampai-sampai beberapa organisasi berani memasukkan unsur pelatihan sebagai salah satu syarat untuk memegang suatu jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan-iklan lowongan pekerjaan. Sayangnya meskipun hal ini sudah sangat umum namun tidak jarang pengusaha maupun pegawai masih belum memahami arti pelatihan secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangatlah penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif.

1. Pengaruh Komitmen, Pendidikan dan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara

Berdasarkan hasil pengujian dengan Uji F menunjukkan bahwa secara simultan Komitmen, Pendidikan dan Pelatihan berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5 Hasil Uji F

Model	Sum of Squars	Df	Mean square	F	P
Regression	85.503	3	28.501	63.176	0,000
Residual	18.497	43	0.471		
Total	104.000	46			

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 5, didapatkan nilai F statistik sebesar 63,176 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat diketahui bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan antara komitmen, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Halmahera Tengah Provinsi Maluku Utara.

Pendidikan merupakan proses mengubah perilaku pegawai baik sikap, kemampuan, keahlian, maupun pengetahuan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan operasional yang berorientasi dalam jangka pendek untuk memecahkan masalah terkini dan persiapan jangka panjang untuk menghadapi tantangan di masa mendatang. Simamora (2007) menyatakan usaha memperbaiki kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, mencegah organisasi berhubungan dengan pegawai-pegawai yang tidak kompeten terutama dalam masalah disiplin dan pegawai-pegawai yang memiliki kecakapan yang telah ketinggalan zaman.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik, yaitu : tangibles (bukti fisik), reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik, yaitu : tangibles (bukti fisik), reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dan variabel empati yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Kassa Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2013, Manajemen Penelitian, Jakarta: Rajawali Press
- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 94-103.
- Basalamah, M. S. A., & As'ad, A. (2021). The Role of Work Motivation and Work Environment in Improving Job Satisfaction. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1 (2), 94-103.
- Feigenbaum, Armand V, 2012, Total Quality Control, Third Edition, Singapore: Mc

- Firman, A., & Hidayat, M. (2020). Pengaruh Kompensasi Dan Diklat Terhadap Motivasi Kerja Melalui Pengembangan Karir Asn Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kabupaten Barru. *AkMen JURNAL ILMIAH*, 17(2), 309-321.
- Firman, A., & Putra, A. H. P. K. (2020). The Effect of Social Media Utilization, Campus Environment and Entrepreneurship Knowledge on Student Entrepreneurial Interest. *Point Of View Research Management*, 1(4), 131-143.
- Firman, A., Ilyas, G. B., Reza, H. K., Lestari, S. D., & Putra, A. H. P. K. (2021). The Mediating Role of Customer Trust on the Relationships of Celebrity Endorsement and E-WOM to Instagram Purchase Intention. *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 8(1), 107-126.
- Gaspersz, Vincent, (eds. Indonesia), 2012, *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L. and S. Davis, 2012, *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood, Cliffs, N.J.: Prentice Hall International, Inc. Graw Hill Book.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Gunung.
- Heslina, H., & Syahrini, A. (2021). The influence of information technology, human resources competency and employee engagement on performance of employees. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(1), 01-12.
- Jumady, E., & Lilla, L. (2021). Antecedent and Consequence the Human Resources Management Factors on Civil Servant Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 104-116.
- Jumady, E., & Lilla, L. (2021). Antecedent and Consequence the Human Resources Management Factors on Civil Servant Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1 (2), 104-116.
- Kotler, Philip, 2012, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 8th ed Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall International, Inc.
- Lovelock, Christopher, 2012, *Product Plus, How Product and Service Competitive Advantage*, New York: Graw Hill, Inc.
- Mangkunegara, Prabu, A. 2013, *Prilaku Konsumen*, Bandung: Eresco.
- Maryadi, K. Y., Firman, A., & Hidayat, M. (2021). Pengaruh Pendidikan, Disiplin, dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Papua Barat. *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)*, 1(3), 250-259.
- Meritaken Kaban 2012. Analisis SERVQUAL terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN Persero Cabang Makassar. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Moenir, H.A.S, 2013, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, BUmi Aksara.
- Mubyl, M., & Latief, F. (2019). Peranan Indikator-Indikator Keterampilan Komunikasi Terapeutik dalam Memprediksi Kepuasan Kerja Perawat RSJ Negeri di Makassar. *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 2(2), 2-22.
- Mulang, H. (2021). The Effect of Competences, Work Motivation, Learning Environment on Human Resource Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 84-93.
- Nugraha, A., & Firman, A. (2020). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Melalui Kompetensi Pegawai Pada Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Pangkep.
- Nurarsin Syamsuddin 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan IMB pada Dinas Tata Bangunan Kota Makassar. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Nurwahidah. 2011. Faktor-faktor yang Berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen dalam Memilih Produk Unggulan Rumah Sakit Dr, Wahidin Sudirohusodo di Makassar. Tesis. Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin. Makassar
- Pamudji, S., 2012, *Profesionalisme Pegawai Negara dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widya Praja, IIP Depdagri.

- Proyek Kerjasama Indonesia-Institute for Civil Society (INCIS) Partnership for Government Reform Indonesia, 2010, Defisit Pelayanan Publik, Survey Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Jakarta. INCIS.
- Ross, JE, 2012, Total Quality Management: Text Cases and Readings, 2nd ed. London: Kogan Page Limited.
- Saiba, L., Firman, A., & Hidayat, M. (2021). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi dan Semangat Kerja terhadap Prestasi Kerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Bupati Pegunungan Arfak Propinsi Papua Barat. *Journal of Applied Management and Business Research (JAMBiR)*, 1(1), 86-93.
- Schiffman, Leon G, Kanuk, 2012, *Consumer Behavior*, Fifth Edition, New York, Prentice Hall.
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi, 2013, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta, LP3ES.
- Sitopu, Y. B., Sitinjak, K. A., & Marpaung, F. K. (2021). The Influence of Motivation, Work Discipline, and Compensation on Employee Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 72-83.
- Sitorus, D. S., Putri, A. A., Hidayat, P. R., & Rostina, C. F. (2021). The Influence of Selection, Motivation and Utilization of Information System Academic for Lecturer (SIAD) on the Lecturer Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 61-71.
- Skelcher, Chris, 2013, *Managing for Service Quality*, London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Suriyanti, S., Firman, A., Nurlina, N., Ilyas, G. B., & Putra, A. H. P. K. (2020). Planning Strategy of Operation Business and Maintenance by Analytical Hierarchy Process and Strength, Weakness, Opportunity, and Threat Integration for Energy Sustainability. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 10(4), 221-228.
- Tjiptono, Fandy, 2013, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triguno, 2012, *Budaya Kerja Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta, PT. Golden Terayon Press.
- Yamit, Zulian, 2011, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Ekonisia.
- Yoeti, Oka, A., 2011, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta-Pradnya Paramita.
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 2011, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press A Division of Macmillan, Inc.