

DAMPAK MOTIVASI KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Basuki Hadiprayugo

Universitas PGRI Argopuro Jember
b.hadiprayogo@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar motivasi kerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan publik Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember. Olah data dianalisis dengan alat uji statistik deskriptif menggunakan rumus regresi linier sederhana. Data dipaparkan dalam narasi ilmiah dan cerita hasil pengolahan data dengan SPSS. Hasil penelitian menjelaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember, sehingga penelitian ini diterima karena didukung oleh nilai signifikansinya, hasil analisis dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi motivasikerja maka semakin tinggi kualitas pelayanan, sebaliknya semakin rendah motivasi kerja maka semakin buruk kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Dampak, motivasi kerja, kualitas, pelayanan publik

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how much employee motivation affects the quality of public services at the Jombang Village Office, Jember Regency. The data were analyzed using a descriptive statistical test using a simple linear regression formula. The data is presented in scientific narratives and stories as a result of data processing with SPSS. The results of the study explain that work motivation has a very significant effect on service quality at the Jombang Village Office, Jember Regency, so this research is accepted because it is supported by its significancevalue, the results of the analysis can be concluded that the higher the work motivation, the higher the service quality, conversely the lower the work motivation, the the worse the quality of public services.

Keywords: *Impact, work motivation, quality, of public services*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur negara. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berorientasi pada kepentingan publik. Karena orientasinya pada kepentingan publik maka organisasi ini biasanya tidak berorientasi pada laba sebagai tujuan akhirnya. Namun sebagai sebuah organisasi, proses manajemen tetap berjalan dalam organisasi sektor publik.

Mengingat semakin ketatnya persaingan organisasi sekarang ini, organisasi publik dituntut agar mengembangkan kualitas produknya demi kelangsungan hidup suatu organisasi. Apabila organisasi dapat mengembangkan kualitas produknya, aktivitas organisasi juga semakin meningkat. Demikian pula dengan tenaga kerja yang dibutuhkan juga semakin meningkat. Peningkatan aktivitas organisasi juga mengakibatkan permasalahan-permasalahan yang cukup kompleks pula.

Oleh karena itu, untuk memperlancar pencapaian tujuan organisasi harus memperhatikan sumber daya manusia sehingga memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Suatu organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan bersama, tetapi pencapaian tujuan yang efektif membutuhkan manajemen yang maksimal. Kegiatan di sektor publik pada hakekatnya merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh pejabat publik maupun secara individu, kelompok dan lembaga sesuai dengan visi, misi dan tujuan. Dalam situasi seperti itu, semakin menarik untuk mengamati aktivitas sektor publik, karena muncul perbedaan pemahaman yang mencerminkan kesenjangan antara kinerja pejabat dan lembaga publik dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Munculnya ketidakpuasan berbagai pelanggan terhadap kinerja pejabat publik dapat menjadi tanda yang menekankan pentingnya memperhatikan kegiatan tersebut. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini dapat dipahami mengingat hasil sektor publik selalu terkait dengan masalah, kepentingan, dan kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan ini sangat penting bagi organisasi, sehingga organisasi harus meningkatkan kinerja karyawannya untuk meningkatkan kualitas layanan. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan.

Menurut Hollenbeck (2010), HRM merupakan gabungan dari beberapa isu, aplikasi dan elemen yang mempengaruhi kebiasaan, perilaku dan kinerja karyawan dalam suatu bentuk organisasi. Dalam hasil presentasinya, mereka menyatukan bentuk-bentuk SDM seperti analisis dan perencanaan SDM, perencanaan SDM, perekrutan SDM, seleksi SDM, pelatihan dan pengembangan sumber daya SDM, penyediaan proses kompensasi, manajemen kinerja dan hubungan antara karyawan. Menurut Hasibuan (2011), Resource Management memiliki 8 fungsi antara lain: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pembelian, pengembangan, kompensasi. Menurut Kasmir (2017), performance appraisal adalah suatu sistem yang dilakukan secara berkala untuk menilai dan mengevaluasi kinerja seorang individu. Namun menurut Bintoro (2017), "penilaian kinerja adalah suatu proses yang memungkinkan suatu organisasi untuk mengetahui, menilai, mengukur dan mengevaluasi kinerja anggotanya secara akurat dan akurat. Penilaian kinerja adalah proses mengevaluasi pekerjaan karyawan dalam organisasi dengan menyiapkan penilaian kinerja Pada dasarnya penilaian kinerja adalah evaluasi kinerja seorang karyawan dengan membandingkannya dengan tingkat prestasi kerja yang

normal. Kegiatan ini membantu mengatur hal-hal yang berhubungan dengan SDM dan memberikan umpan balik yang baik kepada karyawan tentang kinerja kerja. Menurut Hayat (2017), pelayanan publik melayani semua pelayanan dasar yang harus dilakukan oleh masyarakat sesuai dengan peraturan. Filosofi pelayanan publik menempatkan orang di bawah kontrol. Sebelum mengetahui pengertian motif kerja publik, perlu diketahui bahwa organisasi publik dapat diartikan sebagai organisasi yang dibuat oleh negara untuk beberapa orang yang semuanya memiliki kegiatan yang menguntungkan dan bermanfaat dalam kelompoknya, sekalipun hasilnya tidak. produk yang berhubungan secara fisik. Menurut Afandi (2018), pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang menjadi kewajiban aparatur negara sebagai pegawai negeri. Menurut Novi Aisha (2018), volume pelayanan merupakan volume pelayanan yang dilakukan oleh seorang pegawai selama periode waktu tertentu. Menurut Novi Aisha (2018), salah satu model kualitas pelayanan yang banyak digunakan adalah model Service Quality (Servqual) sebagai pembanding. Model ini didasarkan pada dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima (perceived service) dan layanan yang sebenarnya diharapkan (expected service). ServQual memiliki lima dimensi yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Penelitian "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember" dianalisis berdasarkan variabel motivasi kerja kualitas pelayanan. Variabel kinerja dianalisis dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Mas'ud (2004) yaitu variabel kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efisiensi dan kualitas pelayanan publik.

Dalam menilai kualitas pelayanan harus didasarkan terutama pada upaya memberi pelayanan tersebut menimbulkan kepuasan dan bukan kekecewaan masyarakat itu sendiri, dapat ditafsirkan bahwa pelayanan harus memenuhi angan-angan setiap pelanggan. Kantor Kelurahan Jombang merupakan kantor pelayanan publik nirlaba yang harus berusaha meningkatkan kualitas melayani yang baik dan berkelanjutan untuk menjaga kepercayaan sehingga menjadikan pertimbangan masyarakat dalam pelayanan publik. Pelayanan surat izin usaha, penerbitan kartu keluarga, syarat pernikahan dan penyaluran bantuan pendapatan menjadikan hal ini sebagai kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat sekitar, sehingga sangat penting pelayanan petugas memberikan yang terbaik agar masyarakat merasa diperhatikan dan diperhatikan. dilindungi. dari pemerintah desa. Upaya peningkatan pelayanan telah dilakukan, namun kekurangan sumber daya manusia masih menjadi kendala untuk memotivasi masyarakat memberikan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan peneliti pada tahap observasi, dapat disimpulkan bahwa hasil motivasi kerja belum optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian yang lebih dalam dan lebih dalam sangat penting untuk menemukan masalah yang muncul. Tujuan utama eksploitasi ini adalah mencari tahu pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pilihan jenis kajian secara deskriptif. Responden penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (survey) berupa checklist untuk mengetahui jawaban responden. Usaha untuk mendapatkan data kuantitatif, menggunakan kuesioner yang selanjutnya diolah yang hasilnya dijelaskan secara deskriptif. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 24.0 dan menggunakan metode analisis data deskriptif dan interpretasi ilmiah terkait temuan penelitian yang didukung dengan teori, konsep serta temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Hasil uji yang dilakukan berdasarkan data yang didapat dari lapangan maka, peneliti menjelaskan hasil uji dengan mendiskripsikan masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan antara Motivasi Kerja (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan dilakukan analisis secara parsial:

Dampak Indikator Tanggung Jawab X1 Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil uji secara parsial (uji-t), hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi R squared (R^2) sebesar 0,250 atau 25% yang menunjukkan bahwa indikator tanggung jawab (X1) berpengaruh terhadap kualitas layanan (Y). Artinya jika ingin melakukan pekerjaan yang berkualitas maka pekerja harus diberikan tanggungjawab. Artinya pegawai Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember sudah menjalankan tanggungjawab dan telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Dampak Indikator Prestasi Kerja X2 Terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji-t). Hal ini dibuktikan dengan koefisien determinasi R-square (R^2) sebesar 0,130 atau 13,0%, yang menunjukkan pengaruh indikator prestasi kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y). Artinya pegawai yang memiliki prestasi kerja akan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya, dan mampu untuk memaksimalkan jam kerja di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan pihak manajemen.

Dampak Indikator Peluang Untuk Maju X3 Terhadap Kualitas Layanan

Hal tersebut berdasarkan hasil pengujian dengan uji parsial (uji-t) yang ditunjukkan dengan koefisien determinasi R-square (R^2) sebesar 0,350 atau 35% yang menunjukkan bahwa indikator peluang untuk maju (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas layanan (Y). Artinya peluang untuk maju para pekerja sebagai jenjang karir kedepan, memiliki harapan untuk meningkatkan kemampuannya dalam bekerja sebagai bentuk pengembangan diri sebagai sumberdaya manusia yang diharapkan oleh pihak manajemen dalam kualitas layanan publik di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember.

Dampak Indikator Pengakuan Atas Kinerja X4 Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian parsial (uji-t). Hal ini dijelaskan dengan koefisien determinasi R squared (R^2) sebesar 0,284 atau 28,4% yang menunjukkan bahwa indikator Pengakuan Atas Kinerja (X4) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y). Artinya Pengakuan Atas Kinerja dari pihak manajemen akan menjadi pemacu semangat para pekerja untuk lebih produktif lagi dalam bekerja ini akan memberikan dampak baik terhadap pihak manajemen, karena pengakuan atas kinerja menjadi wujud nyata dari hasil jerih payah kerja dari pegawai sehingga kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember akan tercapai apabila pihak manajemen bisa memberikan apresiasi bagi pekerja apabila pengakuan tersebut didapat.

Dampak Indikator Pekerjaan Yang Menantang X5 Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh melalui uji secara parsial (uji-t), dibuktikan dengan koefisien determinasi R-square (R^2) sebesar 0,273 atau 27,3%, yang menunjukkan bahwa indikator pekerjaan yang menantang (X5) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Y). Artinya Pekerjaan yang menantang menjadi penyemangat bagi para perkerja, dari tantangan pekerjaan akan mewujudkan kualitas pekerja sampai dimana pelayanan yang bisa diberikan terhadap publik, tanpa ada tantangan pekerjaan tidak akan bisa terukur kualitas pelayanan publik sehingga akan membuat pekerja akan jenuh dengan pekerjaan yang monoton.

Berdasarkan hasil percobaan koefisien determinasi, diperoleh nilai R^2 (corrected R-squared). Model regresi menentukan seberapa besar kemampuan variabel tanggung jawab (X1) menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y). Dari uji koefisien determinasi diketahui R^2 sebesar 0,260 yang berarti pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 26%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil percobaan koefisien determinasi, diperoleh nilai R^2 (corrected R-squared). Model regresi menentukan seberapa besar kemampuan variabel prestasi kerja (X2) menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y). Dari uji koefisien determinasi diketahui R^2 sebesar 0,130 yang berarti pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 13,0%, sedangkan sisanyadipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil percobaan koefisien determinasi, diperoleh nilai R^2 (corrected R-squared). Model regresi menentukan seberapa besar kemampuan variabel peluang untuk maju (X3) menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y). Dari uji koefisien determinasi diketahui R^2 sebesar 0,350 yang berarti pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 35%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil percobaan koefisien determinasi, diperoleh nilai R^2 (corrected R-squared). Model regresi menentukan seberapa besar kemampuan variabel Pengakuan Atas Kinerja (X4) menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y). Dari uji koefisien determinasi diketahui R^2 sebesar 0,488 yang berarti 48,8% yang menunjukkan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan hasil percobaan koefisien determinasi, diperoleh nilai R² (corrected R-squared). Model regresi menentukan seberapa besar kemampuan variabel pekerjaan yang menantang (X₅) menjelaskan variabel kualitas pelayanan (Y). Dari uji koefisien determinasi diketahui R² sebesar 0,478 yang berarti 47,8% yang menunjukkan bahwa motivasi kerja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 38,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil analisis pengaruh motivasi kerja (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) secara simultan berpengaruh yaitu. efek dari variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen secara individual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember dengan nilai signifikansi uji F 0,000. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terbukti benar bahwa motivasi kerja berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Yusliana Saragih (2023) Pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi kerja memberikan penilaian kualitas pelayanan yang adil dan searah. Artinya jika motif kerja tercapai dengan baik maka masyarakat menilai pelayanan yang diberikan berkualitas, sebaliknya jika motivasi kerja pelayanan kurang baik maka masyarakat menilai pelayanan yang diberikan kurang baik, kendala yang dihadapi dalam motif kerja dan layanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Bismawat (2016). Jika motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hasil ini menunjukkan bahwa dukungan manajemen secara parsial (individual) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan dukungan manajemen dalam penanggulangan bencana misalnya melalui pengawas, dapat mengkoordinir pekerja dalam penanggulangan bencana. adahal yang tidak diberikan manajemen kepada pekerja yaitu suasana kerja yang kondusif, artinya manajemen gagal menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam penanggulangan bencana.

PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, motif kerja seharusnya untuk meningkatkan kualitas dan kinerja serta manajemen sumber daya manusia di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember. Menurut Dessler (2010), manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian pelatihan atau konsep yang berlaku untuk kebutuhan personel atau kategori dalam kategori personel, seperti posisi manajemen, mendatangkan atau merekrut karyawan, proses pelatihan, penghargaan dan penghargaan kinerja karyawan. nilai-nilai. Pendapat Daraba et al (2018) dari penelitian yang dilakukan di dinas ketenagakerjaan kota dimana hasil penelitiannya menyatakan cukup baik dengan spesifikasi didukung proses pelayanan yang sudah memiliki sistem informasi yang baik. baik secara elektronik maupun tradisional, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang layanan pasar tenaga kerja. Hal ini dipertegas dengan hasil survey peneliti kepada beberapa pekerja dan masyarakat yang menerima proses pelayanan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember. Beberapa staf mengaku beberapa rekannya belum menjalankan tugas-tugasnya dengan maksimal, terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember masih belum optimal, dimana sering terjadi pelayanan yang

kurang responsif, dan sepertinya ada personil yang lambat dalam pekerjaannya, jadi perlu menyelesaikan permasalahan personil yang lambat dalam pekerjaannya. Menurut Afandi (2018), manajemen SDM adalah ilmu dan seni manajemen hubungan kerja dan peran yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia adalah perekrutan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan pemanfaatan sumber dayamanusia untuk mencapai tujuan individu atau organisasi. Karyawan mencapai efisiensi kerja yang maksimal dengan memenuhi rutinitas kerja mereka dan sesuai dengan tugas pokok dan tugas mereka. Menurut Sedarmayanti (2017), kinerja adalah sesuatu yang dikerjakan, yang berarti hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara sah, tanpa melanggar peraturan perundang-undangan. Hukum, dan mengikuti moral serta etika.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember dengan judul “Dampak Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember” maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Secara simultan hasil uji menunjukkan dimana variabel Motivasi Kerja, memberikan dampak terhadap Kualitas Pelayanan secara simultan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya sehingga peneliti memberikan saran terhadap Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember, hendaknya pegawai Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember dapat mengupayakan kualitas maksimal dalam pelayanan seperti masyarakat yang menaruh harapan banyak terhadap para perangkat Kantor Desa Jombang Kabupaten Jember. Upaya yang dilakukan sehubungan dengan pelayanan serta menjawab keluhan-keluhan masyarakat yang tidak puas atas pelayanan yang diberikan, akan menjadi bahan koreksi dan perbaikan dalam memberikan pelayanan kedepannya untuk lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A Noe Raymond, R Hollenbeck, Gerhart Barry, M Wright Patrick, 2010 Manajemen Sumber Daya Manusia, Salemba Empat, Jakarta.
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Bintoro Dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Bismawati 2016, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara, e Jurnal Katalogis, Volume 4 Nomor 3, Maret 2016 hlm 1-12.
- Daraba Dkk (2018), Kinerja Dinas Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja Di Kota Makassar, Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran E-ISSN: 2407-1765 Volume 5 Nomor 1, Januari-Juni, 2018 Hal 7-18

- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Jilid Satu Jakarta Barat : PT. Indeks
- Hasibuan, M. (2011). *Kualitas Sumber Daya Manusia* , Jakarta: PT. Bumi.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada. Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Dan Praktik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Mas'ud, 2004, "Survei Diagnosis Organisasional," Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Novi Aisha 2018, Pengaruh Kuantitas Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, *JURNAL SAMUDRA EKONOMI DAN BISNIS*, VOL 9, NO 2 Juli 2018
- Peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Kualitas Pelayanan Publik
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja Dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Yusliana Saragih Dkk. 2023, Pengaruh Pelayanan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Tenaga Kerja Dan Perindustrian Kabupaten Labuhanbatu Utara *Journal On Education* Volume 05, No. 03, Maret-April 2023, Pp. 9674-9690 E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365.