

# PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA CIMAHI

Siti Munawaroh <sup>1)</sup>, Widuri Wulandari <sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi, Indonesia.

E-mail Koresponden: [siti.munawaroh@lecture.unjani.ac.id](mailto:siti.munawaroh@lecture.unjani.ac.id)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. Keberadaan MPP yang masih baru di Kota Cimahi, masuknya Kota Cimahi dalam zona kuning, serta masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Cimahi. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan Variabel Bebas (*Independent Variable*) adalah Kinerja Pegawai dengan indikator Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab. Sedangkan Variabel Terikatnya (*Dependent Variable*) adalah Kualitas Pelayanan, dengan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Teknik pengumpulan data dengan cara survey, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi yaitu memiliki pengaruh. Kinerja Pegawai dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 72%, sedangkan sisanya sebesar 28% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**Kata Kunci:** Kinerja; Pegawai; Pelayanan Publik.

## Abstract

*This research aims to find out and analyze how much influence employee performance has on the quality of public services at the Cimahi City Public Service Mall. The existence of the new MPP in Cimahi City, the inclusion of Cimahi City in the yellow zone, and the public's continued complaints about the quality of public services in Cimahi City. The research method in this research is descriptive quantitative, with the Free Variable (*Independent Variable*) being Employee Performance with indicators of Quality, Quantity, Implementation of Duties and Responsibilities. Meanwhile, the Dependent Variable is Service Quality, with indicators of *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Data collection techniques using surveys, observation and documentation. Based on the results of research and discussion regarding the influence of employee performance on the quality of public services at the Cimahi City Public Service Mall, it has an influence. Employee performance can explain the dependent variable, namely Service Quality, by 72%, while the remaining 28% is explained by other factors or variables. Thus  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted.*

**Keywords:** *Performance; Employee; Public service*

## Article History:

Received : 2023-11-12

Revised : 2023-12-10

Accepted : 2023-12-28

## PENDAHULUAN

Kinerja organisasi tidak bisa lepas dari performa sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Jika sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi mampu menunjukkan kinerja baik, maka harapannya akan berpengaruh kepada kinerja organisasi secara keseluruhan (Darumurti *et al.*, 2021). Menurut Agung Setiawan (2013) sumber daya manusia dalam hal ini pegawai yang berkinerja tinggi, berperan dominan dalam menjalankan operasional organisasi dan pencapaian tujuan yang ditetapkan. Kinerja pada sektor publik, pada dasarnya adalah hasil kerja yang dicapai oleh aparatur pemerintah, baik secara individu, kelompok, maupun institusi sesuai dengan visi misi dan tujuan yang telah dijalankan (Islamiyah, Alyas and Parawu, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menyatakan bahwa pegawai Aparatur Sipil Negara memiliki fungsi salah satunya adalah pelayan publik dan bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Kinerja (ASN) dalam pelayanan publik menjadi salah satu hal yang penting (Mahendra *et al.*, 2021). Kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang diberikan oleh pegawai ASN sebagai tanda baik buruknya kinerja. Menurut Haeruman (2021), kinerja pegawai mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi.

Kinerja pegawai ASN dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang mereka berikan. Menurut Islamiyah, Alyas and Parawu (2021), kualitas pelayanan menjadi hal yang penting untuk organisasi publik, oleh sebab itu organisasi harus meningkatkan kinerja terhadap pegawainya agar kualitas pelayanannya meningkat. Kualitas pelayanan publik yang baik, dilihat dari terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Namun, masih banyak pelayanan publik di Indonesia yang kualitasnya masih rendah, bahkan tidak sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, salah satunya adalah Kota Cimahi. Hal ini dilihat dari kepatuhan terhadap standar pelayanan publik Kota Cimahi masih pada zona kuning masuk taraf sedang (Ombudsman RI, 2020).

Grafik 1. Tingkat Kepatuhan Standar Pelayanan di Kota Cimahi



Sumber: Ombudsman RI, 2018-2023

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa pada tahun 2018, Kota Cimahi mendapatkan poin 53,73, 2019 mendapatkan poin 69,07, 2020 Ombudsman tidak mempublikasi tingkat kepatuhan standar pelayanan, 2021 mendapatkan point 69,04 dan 2022 mendapatkan point 75,1. Data di atas menunjukkan ada peningkatan kepatuhan standar pelayanan di Kota Cimahi, namun tetap masih berada di zona kuning. Adapun kategori penilaian dari Ombudsman RI, sebagai berikut:

Gambar 1. Kategori Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan



Sumber: Ombudsman RI, 2022

Ombudsman RI melakukan penilaian kepatuhan pelayanan publik untuk entitas Pemda, tingkat kepatuhan rendah/zona merah dengan nilai 0-50, tingkat kepatuhan sedang/zona kuning dengan nilai 51-80 dan tingkat kepatuhan tinggi/zona hijau dengan nilai 81-100. Tahun 2018 dilakukan penilaian terhadap 10 (sepuluh) Pemda yang terdiri atas 1 (satu) Pemda Kota dan 9 (sembilan) Pemda Kabupaten (Ombudsman RI, 2019).

Untuk meningkat kualitas pelayanan publik dan kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik yang professional agar mencapai kategori kualitas tinggi, maka pada 29 November 2022, Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi diresmikan oleh Menpan RB Abdullah Azwar Anas bersama Wali Kota Cimahi Dikdik S Nugrahawan. Hadirnya mal tersebut menjadi bukti nyata dari komitmen Pemkot Cimahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. P.J. Walikota Cimahi Dikdik S. Nugrahawan mengatakan, jajaran ASN Pemkot Cimahi diharapkan dapat terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Rahadhyhan, 2023). Keberadaan MPP yang masih baru di Kota Cimahi, masuknya Kota Cimahi dalam zona kuning, serta masih adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Cimahi, menjadi alasan peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Kinerja terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi."

## **LITERATURE REVIEW**

### **Kinerja Pegawai**

Secara etimologis, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara, bahwa istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya (Prabu Mangkunegara, 2014). Kinerja adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/ material maupun non fisik/ non material (Nawawi, 2015).

Sementara itu menurut Simanjuntak dalam (Eko Widodo, 2018), kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjuntak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Prabu Mangkunegara (2014), indikator kinerja dapat dilihat dari:

1. Kualitas, kualitas kerja adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan
2. Kuantitas, seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai masing-masing.
3. Pelaksanaan Tugas, seberapa jauh pegawai mampu melaksanakan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan
4. Tanggung Jawab, Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan kepadanya.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Sinambela (2014) kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan sistematis dan komprehensif yang dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kualitas pelayanan publik merupakan mutu atau kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan atau masyarakat (*meeting the needs of customers*). Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kurniawan (2013) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Menurut Zeithmal, dkk (Rohayatin, 2022) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (berwujud), dengan indikator:
  - a. Penampilan petugas/ aparaturnya dalam melayani pelanggan

- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/ aparaturnya dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2. *Reliability* (kehandalan), dengan indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3. *Responsiveness* (ketanggapan), dengan indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
- 4. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
- 5. *Empathy* (Empati)
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
  - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan Variabel Bebas (*Independent Variable*) adalah Kinerja Pegawai dengan indikator Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab. Sedangkan Variabel Terikatnya (*Dependent Variable*) adalah Kualitas Pelayanan, dengan indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Menurut Sugiyono (2018) kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Maka data yang diperlukan yang berkaitan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik, data diperoleh dari berbagai sumber dengan cara sebagai berikut:

- 1. Kuesioner. Dalam hal ini peneliti menyebarkan kuesioner kepada objek penelitian. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2018) yaitu teknik penentuan sampel jika semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.
- 2. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan data pelengkap atau penunjang dari penelitian ini disebut juga sebagai data sekunder. Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berasal dari dokumen-dokumen yang telah ada. Baik berupa tulisan, gambar dan sebagainya. Adapun data sekunder dari penelitian ini yaitu: tingkat pendidikan SDM OPD terkait, struktur organisasi dan lainnya.
- 3. Observasi. Melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sistem prosedur pelayanan yang berbelit-belit, profesionalisme SDM yang masih rendah, ketidakpastian waktu dan biaya mengakibatkan pelayanan di Indonesia identik dengan *high* –

*cosy economy* (ekonomi biaya tinggi). Begitu banyaknya permasalahan dalam pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah, maka sangat perlu dilakukan suatu perubahan atau reformasi melalui perbaikan pelayanan publik. Inilah kerangka mendasar yang harus diramu dalam tata cara yang berorientasi pada hasil dan menjawab kebutuhan mendasar warga masyarakat sehingga lahir GENERASI PELAYANAN PUBLIK TERPADU, lalu generasi kedua bernama PELAYANAN TERPADUSATU PINTU (PTSP). MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) adalah generasi ketiga yang lebih progresif memadukan pelayanan dari Pemerintah pusat, daerah, BUMD maupun swasta.

Definisi Mal Pelayanan Publik menurut Permen PANRB Nomor 23 Tahun 2017 adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara /Badan usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman. Tujuan kehadiran Mal Pelayanan Publik adalah memberi kemudahan, kecepatan, keterjangkauan keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu untuk meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Prinsip yang dianut dalam Mall Pelayanan Publik yaitu keterpaduan, berdayaguna, koordinasi, akuntabilitas, aksesibilitas dan Kenyamanan (MPP Kota Cimahi, 2021).

Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Cimahi diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Abdullah Azwar Anas dan Penjabat Wali Kota Cimahi Dikdik S. Nurgahawan, pada Senin 28 November 2022. MPP Kota Cimahi menghadirkan 159 layanan dari 39 instansi pemerintah, BUMN, BUMD, swasta, dan asosiasi. Adapun rincian instansi yang bergabung yaitu 12 instansi vertikal, 16 organisasi perangkat daerah (OPD), 7 BUMN/D dan 4 instansi swasta/asosiasi. Masyarakat Kota Cimahi dapat berkunjung untuk mengurus layanan perizinan dan non-perizinan setiap hari Senin-Jumat pukul 08.00-14.00 WIB. Layanan informasi MPP Kota Cimahi juga dapat diakses melalui alamat <https://mpp.cimahikota.go.id/> (Humas MENPANRB, 2022). Adapun instansi yang tergabung dengan Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi sebagai berikut:

1. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandung
2. Kepolisian Resort Kota Cimahi
3. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Cimahi
4. Kejaksaan Negeri Cimahi
5. Kantor Pertanahan Kota Cimahi
6. Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat
7. Badan Narkotika Nasional Kota Cimahi
8. Balai Besar Pengawasan Obat dan Makanan Bandung
9. Kantor Kementerian Agama Kota Cimahi
1. Pengadilan Agama Kota Cimahi Kelas IA
2. Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat
3. Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kota Cimahi Bappenda Jawa Barat
4. PT Taspen KCU Bandung
5. Bank BJB Kota Cimahi
6. BPJS Kesehatan Kota Cimahi
7. BPJS Ketenagakerjaan Kota Cimahi
8. Perumda Air Minum Tirta Raharja
9. PT PLN UP3 Cimahi
10. PT Pos Indonesia Kantor Cabang Kota Cimahi
11. Kantor PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Cimahi
12. Ikatan Notaris Indonesia (INI) Kota Cimahi
13. Ikatan Pejabat Pembuat Akta Tanah (IPPAT) Kota Cimahi
14. Kamar Dagang dan Industri Kota Cimahi
15. DPMPTSP Kota Cimahi
16. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cimahi

17. Bappenda Kota Cimahi
18. Dinas Tenaga Kerja Kota Cimahi
19. Satpol PP dan Damkar Kota Cimahi
20. Dinas Lingkungan Hidup Kota Cimahi
21. Dinas Sosial Kota Cimahi
22. Dinas Kesehatan Kota Cimahi
23. Dinas Pangan dan Pertanian Kota Cimahi
24. Dinas Pendidikan Kota Cimahi
25. Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olah Raga Kota Cimahi
26. Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kota Cimahi
27. Dinas Perhubungan Kota Cimahi
28. Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Cimahi
29. Dinas Perdagangan Koperasi UKM dan Perindustrian Kota Cimahi
30. Kecamatan Kota Cimahi

## 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Dilakukan dengan uji korelasi pearson. Digunakan alpha 5% atau 0,05, dengan jumlah observasi atau n sebanyak 100, maka  $df = n - 2 = 98$ , sehingga r-tabel = 0,1966. Dikatakan valid jika nilai r-hitung > r-tabel dan tidak valid jika r-hitung < r-tabel.

### Variabel Kinerja Pegawai

|      |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      |                     | X.1          | X.2    | X.3    | X.4    | X.5    | X.6    | X.7    | X.8    | X.9    | X.10   | X.11   | X.12   | X.13   | X.14   | X.15   | X      |
| X.1  | Pearson Correlation | 1            | .842** | .705** | .776** | .585** | .459** | .445** | .380** | .258** | .184   | .234*  | .305** | .348** | .436** | .359** | .730** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .010   | .068   | .019   | .002   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.2  | Pearson Correlation | .842**       | 1      | .619** | .694** | .564** | .439** | .376** | .273** | .281** | .255*  | .266** | .333** | .374** | .462** | .489** | .726** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .006   | .005   | .011   | .008   | .001   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.3  | Pearson Correlation | .705**       | .619** | 1      | .576** | .317** | .292** | .292** | .306** | .199*  | .134   | .235*  | .195   | .294** | .467** | .426** | .602** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        |        | .000   | .001   | .003   | .003   | .002   | .047   | .184   | .019   | .052   | .003   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.4  | Pearson Correlation | .776**       | .694** | .576** | 1      | .475** | .366** | .270** | .300** | .230*  | .204*  | .162   | .272** | .352** | .388** | .367** | .641** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        |        |        | .000   | .000   | .007   | .002   | .022   | .042   | .106   | .006   | .000   | .000   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.5  | Pearson Correlation | .585**       | .564** | .317** | .475** | 1      | .702** | .498** | .432** | .370** | .281** | .259** | .272** | .306** | .257** | .399** | .696** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        |        |        |        | .000   | .000   | .000   | .000   | .005   | .009   | .006   | .002   | .010   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.6  | Pearson Correlation | .459**       | .439** | .292** | .366** | .702** | 1      | .591** | .290** | .138   | .116   | .157   | .315** | .277** | .307** | .241*  | .591** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        |        |        |        |        | .000   | .003   | .172   | .248   | .119   | .001   | .005   | .002   | .016   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.7  | Pearson Correlation | .445**       | .376** | .292** | .270** | .498** | .591** | 1      | .590** | .377** | .167   | .224*  | .223*  | .234*  | .191   | .066   | .588** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        |        |        |        |        |        | .000   | .000   | .096   | .025   | .026   | .019   | .057   | .514   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.8  | Pearson Correlation | .380**       | .273** | .306** | .300** | .432** | .290** | .590** | 1      | .809** | .543** | .340** | .230*  | .242*  | .307** | .296** | .688** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        |        |        |        |        |        |        | .000   | .000   | .001   | .021   | .015   | .002   | .003   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.9  | Pearson Correlation | .258**       | .281** | .199*  | .230*  | .370** | .138   | .377** | .809** | 1      | .709** | .457** | .208*  | .221*  | .250*  | .380** | .644** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        | .010   | .005   | .047   | .022   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .038   | .027   | .012   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.10 | Pearson Correlation | .184         | .255*  | .134   | .204*  | .281** | .116   | .167   | .543** | .709** | 1      | .593** | .439** | .270** | .198*  | .369** | .596** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .068   | .011   | .184   | .042   | .005   | .248   | .096   | .000   |        | .000   | .000   | .007   | .048   | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.11 | Pearson Correlation | .234*        | .266** | .235*  | .162   | .259** | .157   | .224*  | .340** | .457** | .593** | 1      | .578** | .413** | .258*  | .294** | .583** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .019   | .008   | .019   | .106   | .009   | .119   | .025   | .001   | .000   | .000   | .000   | .000   | .009   | .003   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.12 | Pearson Correlation | .305**       | .333** | .195   | .272** | .272** | .315** | .223*  | .230*  | .208*  | .439** | .578** | 1      | .734** | .377** | .288** | .609** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .002   | .001   | .052   | .006   | .006   | .001   | .026   | .021   | .038   | .000   | .000   |        | .000   | .000   | .004   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.13 | Pearson Correlation | .348**       | .374** | .294** | .352** | .306** | .277** | .234*  | .242*  | .221*  | .270** | .413** | .734** | 1      | .590** | .412** | .637** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .003   | .000   | .002   | .005   | .019   | .015   | .027   | .007   | .000   | .000   |        | .000   | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.14 | Pearson Correlation | .436**       | .462** | .467** | .388** | .257** | .307** | .191   | .307** | .250*  | .198*  | .258** | .377** | .590** | 1      | .621** | .631** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .010   | .002   | .057   | .002   | .012   | .048   | .009   | .000   | .000   |        | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X.15 | Pearson Correlation | .359**       | .489** | .426** | .367** | .399** | .241*  | .066   | .296** | .380** | .369** | .294** | .288** | .412** | .621** | 1      | .621** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .016   | .514   | .003   | .000   | .000   | .003   | .004   | .000   | .000   |        | .000   |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |
| X    | Pearson Correlation | .730**       | .726** | .602** | .641** | .696** | .591** | .588** | .688** | .644** | .596** | .583** | .609** | .637** | .631** | .621** | 1      |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|      | N                   | 100          | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    | 100    |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari output dapat dilihat bahwa nilai r-hitung tidak ada yang kurang dari r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pegawai Valid.

### Variabel Kualitas Pelayanan

Dari output dapat dilihat bahwa nilai r-hitung tidak ada yang kurang dari r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Valid.

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Variabel Kinerja Pegawai

69

### Item-Total Statistics

|      | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X.1  | 123.50                     | 86.515                         | .709                             | .741                             |
| X.2  | 123.49                     | 86.434                         | .705                             | .741                             |
| X.3  | 123.41                     | 87.052                         | .572                             | .744                             |
| X.4  | 123.50                     | 86.636                         | .612                             | .742                             |
| X.5  | 123.49                     | 85.545                         | .668                             | .739                             |
| X.6  | 123.45                     | 86.088                         | .552                             | .741                             |
| X.7  | 123.37                     | 86.114                         | .549                             | .742                             |
| X.8  | 123.33                     | 84.486                         | .654                             | .736                             |
| X.9  | 123.34                     | 85.015                         | .606                             | .738                             |
| X.10 | 123.35                     | 85.765                         | .556                             | .741                             |
| X.11 | 123.38                     | 86.602                         | .548                             | .743                             |
| X.12 | 123.35                     | 86.230                         | .574                             | .742                             |
| X.13 | 123.38                     | 85.450                         | .601                             | .739                             |
| X.14 | 123.39                     | 85.978                         | .597                             | .741                             |
| X.15 | 123.34                     | 86.287                         | .588                             | .742                             |
| X    | 63.83                      | 22.971                         | 1.000                            | .893                             |

Dari output di atas juga dapat dilihat bahwa nilai setiap item lebih dari 0,1966 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pada variabel Kinerja Pegawai sudah reliabel.

### Variabel Kualitas Pelayanan

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .748             | 28         |

Dapat dilihat dari output nilai Cronbach's Alpha = 0,748 > 0,1966 yang menandakan bahwa secara keseluruhan, variabel Kualitas Pelayanan sudah reliabel.

**Item-Total Statistics**

|      | Scale Mean if<br>Item Deleted | Scale<br>Variance if<br>Item Deleted | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation | Cronbach's<br>Alpha if Item<br>Deleted |
|------|-------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|
| Y.1  | 225.03                        | 252.534                              | .657                                   | .739                                   |
| Y.2  | 225.09                        | 252.022                              | .696                                   | .738                                   |
| Y.3  | 225.02                        | 253.070                              | .643                                   | .739                                   |
| Y.4  | 224.98                        | 253.939                              | .574                                   | .740                                   |
| Y.5  | 225.00                        | 251.717                              | .653                                   | .738                                   |
| Y.6  | 224.92                        | 252.781                              | .559                                   | .739                                   |
| Y.7  | 224.99                        | 251.727                              | .572                                   | .738                                   |
| Y.8  | 224.93                        | 251.783                              | .541                                   | .738                                   |
| Y.9  | 224.87                        | 253.468                              | .479                                   | .740                                   |
| Y.10 | 224.84                        | 255.691                              | .371                                   | .743                                   |
| Y.11 | 224.88                        | 256.470                              | .330                                   | .744                                   |
| Y.12 | 224.95                        | 254.593                              | .391                                   | .742                                   |
| Y.13 | 224.95                        | 255.321                              | .377                                   | .742                                   |
| Y.14 | 225.00                        | 252.485                              | .602                                   | .739                                   |
| Y.15 | 224.93                        | 251.399                              | .627                                   | .738                                   |
| Y.16 | 224.92                        | 251.509                              | .615                                   | .738                                   |
| Y.17 | 224.90                        | 252.899                              | .567                                   | .739                                   |
| Y.18 | 225.02                        | 252.505                              | .461                                   | .740                                   |
| Y.19 | 225.01                        | 253.061                              | .571                                   | .740                                   |
| Y.20 | 224.96                        | 252.584                              | .594                                   | .739                                   |
| Y.21 | 225.01                        | 254.717                              | .511                                   | .741                                   |
| Y.22 | 224.99                        | 254.293                              | .526                                   | .741                                   |
| Y.23 | 224.98                        | 252.888                              | .652                                   | .739                                   |
| Y.24 | 225.22                        | 245.224                              | .558                                   | .733                                   |
| Y.25 | 224.94                        | 252.178                              | .637                                   | .738                                   |
| Y.26 | 225.04                        | 246.099                              | .621                                   | .733                                   |
| Y.27 | 224.96                        | 251.877                              | .672                                   | .738                                   |
| Y    | 114.61                        | 65.493                               | 1.000                                  | .918                                   |

Dari output di atas juga dapat dilihat bahwa nilai setiap item lebih dari 0,1966 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item dari variabel Kualitas Pelayanan adalah reliabel.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

### **a. Asumsi Normalitas**

#### **Hipotesis**

H<sub>0</sub>: Data berdistribusi normal

H<sub>1</sub>: Data tidak berdistribusi normal

#### **Taraf Signifikansi**

Digunakan alpha 5% atau 0,05

#### **Statistik Uji**

Dengan SPSS, didapat output berikut:

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 100                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 4.28531266              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .143                    |
|                                  | Positive       | .143                    |
|                                  | Negative       | -.084                   |
| Test Statistic                   |                | .143                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .000 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

#### Aturan Keputusan dan Kesimpulan

Tolak  $H_0$  jika nilai p-valuenya kurang dari alpha dan tidak tolak  $H_0$  jika nilai p-value lebih dari sama dengan alpha. Karena nilai p-value =  $0,00 < 0,05 = \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak. Jadi, dengan alpha 0,05 dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

#### Catatan

Meskipun asumsi normalitas tidak terpenuhi, tetapi karena data berukuran cukup besar yaitu lebih dari 30, maka asumsi normalitas dapat diabaikan.

#### b. Asumsi Multikolinearitas

Asumsi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai Tolerance dan VIF. Jika nilai Tolerance lebih dari 0,001 dan kurang dari 10, maka asumsi ini terpenuhi dan sebaliknya. Dengan SPSS, didapat output berikut:

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)      | 23.182                      | 5.781      |                           | 4.010  | .000 |                         |       |
|       | Kinerja Pegawai | 1.432                       | .090       | .848                      | 15.859 | .000 | 1.000                   | 1.000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari output tersebut, dapat dilihat bahwa nilai Tolerance =  $1 > 0,001$  dan VIF =  $1 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa asumsi multikolinearitas sudah terpenuhi.

#### c. Asumsi Heteroskedastisitas

#### Hipotesis

$H_0$ : Tidak terjadi heteroskedastisitas pada data

$H_1$ : Terjadi heteroskedastisitas pada data

#### Taraf Signifikansi

Digunakan alpha 5% atau 0,05

#### Statistik Uji

Dengan SPSS didapat output berikut:

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |                 | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)      | 3.717                       | 3.776      |                           | .984  | .327 |                         |       |
|       | Kinerja Pegawai | -.008                       | .059       | -.013                     | -.130 | .897 | 1.000                   | 1.000 |

a. Dependent Variable: Abs\_RES

#### Aturan Keputusan dan Kesimpulan

Tolak  $H_0$  jika nilai p-value kurang alpha dan tidak tolak  $H_0$  jika nilai p-value lebih dari sama dengan alpha. Karena nilai p-value "Constant" dan "Kinerja Pegawai" lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tidak ditolak sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas pada data dan asumsi terpenuhi. Oleh karena asumsi terpenuhi, maka dapat dilakukan analisis regresi.

### 3. Analisis Regresi

Dengan SPSS, didapat beberapa output berikut:

#### Model Summary

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .848 <sup>a</sup> | .720     | .717              | 4.30712                    |

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dapat dilihat nilai koefisien determinasi sebesar 0,720 atau 72%. Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel independen yaitu Kinerja Pegawai dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 72%, sedangkan sisanya sebesar 28% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain.

#### ANOVA

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1     | Regression | 4665.763       | 1  | 4665.763    | 251.506 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1818.027       | 98 | 18.551      |         |                   |
|       | Total      | 6483.790       | 99 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

Anova digunakan melihat apakah model yang berhasil dibangun berguna atau tidak dengan hipotesis berikut:

H<sub>0</sub>: Model regresi tidak berguna dan H<sub>1</sub>: Model regresi berguna

Dari output dapat dilihat nilai F-hitung sebesar 251,506 dan p-value sebesar 0,000. Karena p-value kurang dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan dapat disimpulkan bahwa model regresi yang dibangun berguna.

#### Coefficient

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                 | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|       |                 | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)      | 23.182                      | 5.781      |                           | 4.010  | .000 |                         |       |
|       | Kinerja Pegawai | 1.432                       | .090       | .848                      | 15.859 | .000 | 1.000                   | 1.000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari output ini dapat dilihat beberapa hal:

#### 1. Uji Parsial

Dengan hipotesis:

H<sub>0</sub>: Kinerja Pegawai tidak memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan

H<sub>1</sub>: Kinerja Pegawai memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan

Taraf Signifikansi sebesar 0,05

Didapat p-value sebesar 0,000

Hal tersebut menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

#### 2. Model Regresi

Model regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = b_0 + b_1X$$

$$Y = 23,182 + 1,432X$$

dimana: Y: Kualitas Pelayanan dan X: Kinerja Pegawai

Berdasarkan data di atas bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi. Kinerja pegawai di Mal Pelayanan Publik sudah optimal, namun masih perlu ditingkatkan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Cimahi yaitu memiliki pengaruh. Kinerja Pegawai dapat menjelaskan variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan sebesar 72%, sedangkan sisanya sebesar 28% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## **Reference**

- Abijaya, S. (2019) 'Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pemdes Kedungbunder Kec. Gempol Kabupaten Cirebon', *SOSFILKOM: Jurnal Sosial, Filsafat dan Komunikasi*, 13(02), pp. 33–47. doi: 10.32534/jsfk.v13i02.1463.
- Anggraini, N. (2017) 'Public Administration Journal Vol.1 No. 2 (2017)', 1(2), pp. 174–189.
- Darumurti, A. *et al.* (2021) *Buku Ajar Tata Kelola Sumber Daya Manusia Pemerintahan*. Yogyakarta: The Journal Publishing.
- Debby, S. R. Y. P. and Kania, I. (2018) 'Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Tiket Kereta Api di Stasiun Bandung', *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 9(1), pp. 21–28.
- Eko Widodo, S. (2018) *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Haeruman, U. (2021) 'Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya', *JEpa*, 6(1), pp. 427–444.
- Humas MENPANRB (2022) *Permudah Pelayanan Masyarakat, MPP ke-77 Akan Diresmikan di Kota Tentara*, *menpan.go.id*. Available at: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/permudah-pelayanan-masyarakat-mpp-ke-77-akan-diresmikan-di-kota-tentara>.
- Islamiyah, A. N., Alyas and Parawu, H. E. (2021) 'Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten gowa', *Jurnal Unismuh*, 2(5), pp. 1874–1891.
- Kurniawan, A. (2013) *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahendra, R. *et al.* (2021) 'Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik', *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), pp. 1603–1608. doi: 10.36312/jisip.v5i4.2578/http.
- Moleong, L. J. (2019) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- MPP Kota Cimahi (2021) *Profil Mal Pelayanan Pulik Kota Cimahi*, *mpp.cimahikota.go.id*. Available at: [https://mpp.cimahikota.go.id/halaman/profil\\_mpp](https://mpp.cimahikota.go.id/halaman/profil_mpp).
- Nawawi, H. (2015) *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ombudsman RI (2019) *Internalisasi Standar Pelayanan Publik, Internalisasi Standar Pelayanan Publik*. Available at: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--internalisasi-standar-pelayanan-publik>.
- Ombudsman RI (2020) *Pelayanan Publik Kota Cimahi Masih Zona Kuning, PIKIRAN RAKYAT*. Available at: <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--pelayanan-publik-kota-cimahi-masih-zona-kuning>.
- Prabu Mangkunegara, A. (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahadhyhan, A. (2023) *Awali Tahun 2023, Jajaran ASN Kota Cimahi Diminta Tingkatkan Kinerja Pelayanan Publik*, *Cimahikota.go.id*. Available at: <https://cimahikota.go.id/berita/detail/82011-awali-tahun-2023-jajaran-asn-kota-cimahi-diminta-tingkatkan-kinerja-pelayanan-publik>.
- Restu, R. R. and Diana (2020) 'Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda', *Prediksi Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 21(3), pp. 228–239. Available at: <http://digilib.uinsgd.ac.id/37484/>.
- Rohayatin, T. (2022) *Desain dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis*

*Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Setiawan, A. (2013) 'Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 1 (4).

Sinambela, L. P. (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela, Lijan Poltak (2014) *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.