

KOMPETENSI PEGAWAI DAN BEBAN KERJA PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen**

Oleh :

Satrio Ridho Nugroho
NPM. 22202081027



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
PASCASARJANA
MALANG**

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi pegawai, beban kerja, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Proportionate stratified random sampling* dari jumlah sampel berdasarkan masing-masing bagian. Alat analisis data yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) menggunakan aplikasi PLS versi 3.0.

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai, beban kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, kualitas pegawai mampu memediasi antara beban kerja terhadap kinerja pegawai, dan kualitas pelayanan tidak mampu memediasi kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai.

Kata Kunci: kompetensi pegawai, beban kerja, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan



ABSTRACT

This study aims to describe employee competence, workload, employee performance and service quality as intervening variables. The sampling technique used in this study is the Proportionate stratified random sampling technique from the number of samples based on each section. The data analysis tool used is the Structural Equation Modeling (SEM) analysis using the PLS version 3.0 application.

Based on the results of the data analysis, it shows that employee competence does not affect service quality, employee competence does not affect employee performance, workload does not affect service quality, workload affects employee performance, service quality affects employee performance, employee quality is able to mediate between workload and employee performance, and service quality is unable to mediate employee competence on employee performance.

Keywords: *employee competence, workload, employee performance and service quality*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas urusan keimigrasian di wilayah Malang dan sekitarnya. Peran serta tugas utamanya meliputi pelayanan paspor, pelayanan visa, pelayanan izin tinggal, pengawasan keimigrasian, penegakan hukum keimigrasian. Dengan demikian, Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang memiliki peran penting dalam menjaga keamanan, ketertiban, dan keteraturan keimigrasian di wilayahnya, sambil memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat yang membutuhkan layanan keimigrasian.

Kompleksitas tugas yang dihadapi oleh pegawai Imigrasi, terutama dalam menangani dokumen perjalanan, menuntut pemahaman mendalam terhadap keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh setiap pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggali lebih dalam bagaimana kompetensi pegawai dan beban kerja dapat menjadi faktor kunci yang memengaruhi kinerja pegawai dan kualitas pelayanan.

Kinerja seperti yang tercermin dalam Capaian Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang, adalah faktor krusial dalam mengevaluasi efektivitas dan responsivitas lembaga pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Kantor Imigrasi, tugasnya meliputi pelayanan paspor, visa, dan izin tinggal, yang menjadi bagian penting dalam mobilitas global masyarakat. Oleh karena itu, memahami kinerja seperti

yang tercermin dalam survei kepuasan masyarakat merupakan suatu keharusan bagi peningkatan layanan dan efisiensi operasional.

Salah satu tolak ukur untuk melihat kualitas kinerja pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang dengan melihat capaian indikator kinerja yang berdasarkan survey kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang. Berikut adalah tabel capaian indikator berdasarkan survey kepuasan masyarakat kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang:

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Indikator Kinerja	Tahun		
		2021	2022	2023
1	Survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) Q1	90,32	99,58	99,34
2	Survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) Q2	95,97	99,84	99,21
3	Survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) Q3	97,94	99,97	99,44
4	Survey persepsi kualitas pelayanan (SPKP) Q4	97,24	99,83	99,78
5	Responden	979	916	577
TOTAL (Q1-Q4)		95,37	99,81	99,44

Sumber: Capaian Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Malang Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel data capaian Capaian Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat 3 tahun terakhir dari 2021-2023 masih menjaga

konsistensi menjaga predikat nilai sangat baik. Tentunya Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang dengan bangga bisa mempertahankan predikat sangat baik dalam hasil survey kepuasan masyarakat selama periode 2021-2023. Keberhasilan ini tidak terlepas dari tingginya kompetensi pegawai, manajemen beban kerja yang efektif, dan komitmen terhadap kualitas layanan yang tinggi. Kinerja pegawai tetap optimal, mencapai nilai di atas 98,20 dari skala 100%, yang menjadikan predikat sangat baik sebagai cerminan dedikasi dan profesionalisme instansi dalam melayani masyarakat dengan kualitas unggul.

Data Capaian Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang Berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat menunjukkan nilai rata-rata tahunan sebesar 95% dari jawaban survei kepuasan masyarakat. Angka ini menggambarkan tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi. Dengan demikian, data ini memberikan gambaran positif tentang efektivitas operasional dan responsivitas Kantor Imigrasi terhadap kebutuhan masyarakat.

Pentingnya menginvestigasi kinerja yang tercermin dalam survei kepuasan masyarakat terhadap Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang, tidak dapat dipandang enteng. Dengan mencermati data yang menunjukkan nilai rata-rata tahunan sebesar 95%, dapat disimpulkan bahwa Kantor Imigrasi telah berhasil dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara signifikan. Evaluasi terhadap variabel endogen ini memberikan pemahaman mendalam tentang

keberhasilan operasional lembaga ini dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, analisis terhadap kinerja juga memungkinkan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan. Meskipun nilai survei yang tinggi menandakan kepuasan yang besar dari masyarakat, masih ada ruang untuk perbaikan yang dapat memperkuat lagi kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap Kantor Imigrasi. Oleh karena itu, penelitian lanjutan terhadap kinerja variabel endogen sangatlah penting untuk memastikan bahwa Kantor Imigrasi terus berada pada jalur yang tepat dalam memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat serta meningkatkan efektivitas operasionalnya secara berkelanjutan.

Pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 menjelaskan tentang Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai merupakan Warga Negara Indonesia yang telah memenuhi syarat serta kualifikasi dan telah dilantik oleh pemerintah melalui pejabat berwenang. Pegawai aparatur negara yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara merata dengan profesionalitas dan jujur serta adil kepada pengguna layanan. Peningkatan kinerja aparatur Negara dapat dilakukan seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara.

Perkembangan Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang yang baik tentunya tidak terlepas dari bagian internal yaitu pegawai, oleh karena itu perlu diperhatikan beberapa hal seperti kualitas kinerja pegawai sebagai sumber daya manusianya. Kasmir (2019) secara sederhana kinerja yaitu hasil kerja dan perilaku yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting dan dinamis untuk menggerakkan sumber daya lainnya seperti: money, materials, methods, machines, market, minute, yang dikelola dalam fungsifungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi (Nurmasitha, 2013). Dalam upaya pencapaian tujuan organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut pegawai (sumber daya manusia) yang mengelola sumber-sumber lain non manusia.

Namun, perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai salah satu sumber daya, seperti halnya sumber daya lainnya, merupakan masukan (input) yang diolah oleh organisasi dan menghasilkan keluaran (output). Organisasi dan manusia merupakan sistem terbuka karena dipengaruhi oleh lingkungannya. Manajemen SDM juga merupakan sistem terbuka yang dipengaruhi oleh lingkungan luar. Alasan utama perbaikan kualitas SDM dalam organisasi terutama karena peran strategis SDM sebagai pelaksana dari fungsi-fungsi manajemen yaitu perencanaan,

pengorganisasian, penataan staf, kepemimpinan, pengendalian, koordinasi. Keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya dalam melaksanakan fungsifungsi manajemen sangat tergantung dari kualitas SDM-nya. Dengan demikian, betapa pentingnya peran strategis pengembangan dan peningkatan kualitas SDM dalam organisasi yang terus berkembang sejalan dengan tuntutan perkembangan jaman.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai Instansi menempuh beberapa cara misalnya melalui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain pendidikan, pelatihan, lingkungan kerja, disiplin kerja dan memperhatikan beban kerja (Amatullah dkk, 2023). Melalui proses-proses tersebut, diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka. Kualitas pelayanan memiliki peran penting untuk peningkatan kinerja pegawai.

Penyediaan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap penyelenggara Negara. Bahkan dapat dikatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat merupakan keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Safitri & Rustiana (2017) Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan berhasil memuaskan kebutuhannya.

Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dariansyah (2018) pada penelitiannya menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Hidayati (2014) pada penelitiannya juga menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayan berpengaruh terhadap kinerja. Tidak hanya kualitas pelayanan, kompetensi pegawai juga memiliki pengaruh dalam pencapaian kinerja. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Riansyah, dkk (2017) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh tidak langsung.

Untuk menacai keberhasilan instansi, khususnya Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang, beban kerja perlu diperhatikan dalam peningkatan kinerja pegawai. Beban kerja yang sesuai dengan kemampuan para pegawai akan meningkatkan keinginan para pegawai untuk bekerja di instansi tersebut. Beban kerja yang sesuai dengan keahlian para pegawai akan meningkatkan produktifitas kinerja yang diberikan dari masing-masing pegawai dan menciptakan kesetiaan pegawai, serta hubungan kinerja yang baik antara pimpinan dan pegawai. Sehingga mampu menciptakan citra instansi yang baik dalam pengembangan instansi terkait.

Rusmiati *et al.* 2021 penelitiannya menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan oleh Dwi and Ali (2022) dan Emalia (2022) penelitiannya pada

ASN dengan variabel beban kerja menunjukkan hasil bahwa beban kerja berpengaruh pada terhadap kinerja pegawai. Namun penelitian yang dilakukan oleh herlambang, dkk (2022), layuk, dkk (2019), Dumilah and Sunarto (2022) penelitian yang juga dilakukan pada ASN menemukan hasil berbeda bahwa beban kerja tidak berpengaruh pada kinerja pegawai.

Dan berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan adanya hasil penelitian yang berbeda meski penelitian dilakukan pada sama-sama Aparatur Sipil Negara (ASN). Ketidakkonsistenan hasil penelitian tedahulu menyebabkan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai masih layak dan menarik untuk diteliti kembali agar dapat diketahui faktor apa yang sebenarnya mempengaruhi kinerja seorang pegawai dan paparan data capaian kinerja berdasarkan survey kepuasan Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang, sehingga peneliti ingin mengetahui “Kompetensi Pegawai dan Beban Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini akan menganalisis pengaruh kompetensi pegawai dan beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja sebagai variabel intervening, maka rumusan masalah tersebut dapat diajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi dari kompetensi pegawai, beban kerja, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai?
2. Apakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan kerja pegawai?
3. Apakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai?
4. Apakah pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan kerja pegawai?
5. Apakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai?
6. Apakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai?
7. Apakah pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan?
8. Apakah pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini tertuang dalam berikut ini:

1. Mendeskripsikan kompetensi pegawai, beban kerja, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.
2. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan kerja pegawai.
3. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai.
4. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kualitas pelayanan kerja pegawai.
5. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai.

6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai.
7. Menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan.
8. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Pada hakekatnya suatu penelitian yang dilaksanakan oleh seseorang diharapkan akan mendapatkan manfaat tertentu. Begitu pula dengan penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat :

1. Instansi atau Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang
Bagi Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai kajian untuk mempertimbangkan pengambilan keputusan dan untuk menciptakan lingkungan kerja yang seimbang, mendukung tingkat kompetensi pegawai yang tinggi, dan merangsang peningkatan kinerja pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi Malang.

2. Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I (TPI) Tempat Pemeriksaan Imigrasi
3. Malang

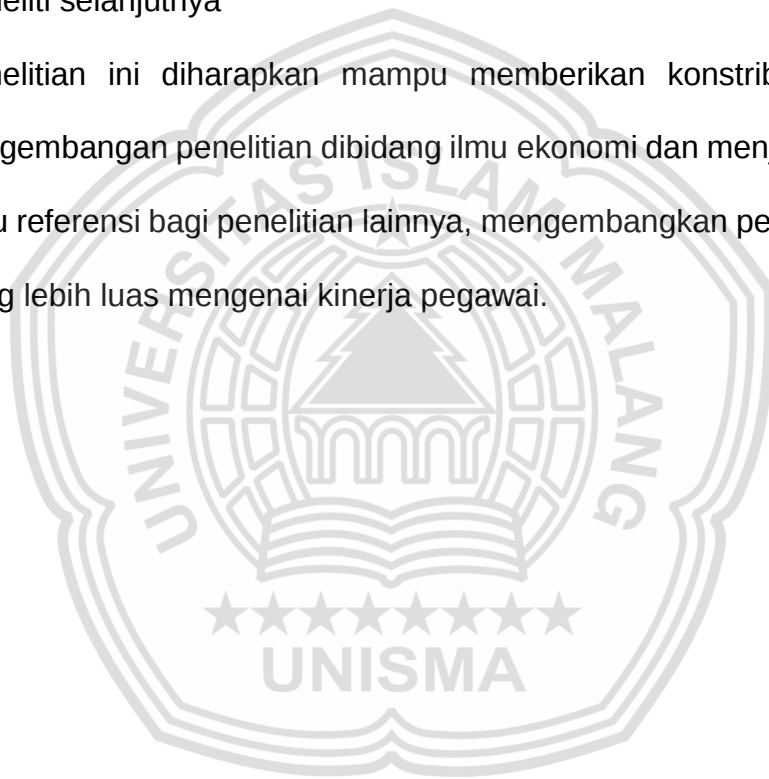
Penelitian ini diharapkan dapat mendorong sikap proaktif dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan akan berdampak positif terhadap kinerja dan citra kantor.

4. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam keilmuan manajemen sumber daya manusia dan dijadikan acuan dalam mengembangkan model teoritis yang lebih terperinci untuk memberikan wawasan mendalam tentang dinamika hubungan antar variabel kompetensi pegawai, beban kerja, kualitas pelayanan dan kinerja.

5. Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian dibidang ilmu ekonomi dan menjadi acuan atau referensi bagi penelitian lainnya, mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai kinerja pegawai.



BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari rumusan masalah yang didasarkan pada hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, bahwa berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Deskripsi pada Variabel dibawah ini dapat dilakukan peningkatan untuk lebih baik lagi dengan indikator penelitian yang sudah dijabarkan dalam bab sebelumnya, variabel-variabel penelitian ini meliputi:
 - a) Kompetensi pegawai, variabel ini di refleksikan melalui beberapa indikator Pengetahuan (*Knowledge*), Keterampilan (*Skill*), Konsep Diri (*Self Concept*), Ciri Diri (*Traits*), Motif (*Motiv*). Berdasarkan hasil statistik diperoleh jawaban responden tertinggi terdapat pada indikator Konsep Diri (*Self Concept*) dengan item pernyataan “Mampu mengatasi permasalahan yang muncul dalam melaksanakan sebuah pekerjaan, menggunakan waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku” sedangkan jawaban responden yang paling rendah terdapat pada indikator Ciri Diri (*Traits*) dengan item pernyataan “Memiliki kemampuan koordinasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan rekan kerja”.
 - b) Beban kerja, variabel ini di refleksikan melalui beberapa indikator yaitu Norma Waktu, Volume Kerja, Jam Kerja Efektif. Berdasarkan hasil

statistik diperoleh jawaban responden tertinggi terdapat pada indikator volume kerja dengan item pernyataan “Saya mampu mengelola volume kerja yang diberikan dengan sesuai target, saya merasa tertekan oleh volume kerja yang terlalu besar sehingga sulit untuk mencapai target yang ditetapkan” sedangkan jawaban responden yang paling rendah terdapat pada indikator Norma Waktu dengan item pernyataan “Saya mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan Saya sering mengalami kesulitan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan”.

- c) Kualitas pelayanan, variabel ini di refleksikan melalui beberapa indikator yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Berdasarkan hasil statistik diperoleh jawaban responden tertinggi terdapat pada indikator kualitas pelayanan dengan item pernyataan “Merasa aman dalam pengurusan berkas di imigrasi kelas I TPI Malang dan Semua kebutuhan yang diperlukan masyarakat di imigrasi kelas I TPI Malang dapat terslesaikan dengan tepat waktu” sedangkan jawaban responden yang paling rendah terdapat pada indikator bukti langsung (*tangibles*) dengan item pernyataan “Kondisi ruangan kantor imigrasi kelas I TPI Malang tertata rapi dan Penampilan dari pegawai imigrasi kelas I TPI Malang rapi”.

2. Kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kualitas pegawai
3. Kompetensi pegawai tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai
4. Beban kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan
5. Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai

6. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad S. H. 2016. The Effect Of Competency, Motivation, And Organizational Culture On The Employee Performance At The Jayakarta Hotel, Bandung, Indonesia. JBHOST, Vol 02 Issue 1, 2016: 136-146
- Amatullah, Hari, Hidayat M. (2023). *Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PNS Inspektorat*. SJM Sparkling journal of management. Vol. 1 No. 4. 2023.
- Anwar Prabu, Mangkunegara .2000, Prestasi Kerja, Bumi Cipta:Jakarta.
- Astianto, A, and Heru Supriadi. 2014. "pengaruh stres kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Surabaya." STIESIA
- Chetam, G., dan C. Chivers. 1996. Toward a holistic model of professional competence. Journal of European Industrial Training Vol.20 No.5:20-30.
- Dumilah R, Sunarto A (2022). *Performance of State Civil Services (ASN) Based on Workload And Assessment of Work the Ministry of*. International Journal of Economy, Education and Entrepreneurship. Vol. 2, No. 3, December 2022. Pages: 703-712.
- Dwi & Ali (2022). *Literature Review the Effect of Division of Work and Workload on Work Effectiveness and its Impact on Employee Performance*. DIJEFA Dinasty International Journal of Economics, Finance and Accounting. Vol. 3, No. 2, May 27 June 2022. Pages: 227-240.
- Gaol, Jummy L. 2014. Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Griffin, Ricky W and Ebert, Ronald J, (1996) Bisnis, Jakarta: Prenhallindo.
- Gunadi, dkk. 2015. Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening Antara Kompetensi Pegawai Dan Budaya Kerja Terhadap Kepuasan Mitra Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Dan Pelabuhan Bebas Batam. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis vol. 3, no. 1, 2015, 56-65.
- Haeruman, U. (2021). Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. JEpa, 6(1), 427–444.
- Hasibuan. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayati E. 2014. Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia. International Journal of Marketing Studies; Vol. 6, No. 6; 2014
- Islamiyah, A. N., Alyas, & Parawu, H. E. (2021). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor dinas

tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten gowa. Jurnal Unismuh, 2(5), 1874–1891.

- Istanti E. 2020. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Kinerja Pegawai Menggunakan Metode Analysis Gap Di Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya. *Edunomika* – Vol. 04, No. 02, (Agustus, 2020).
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Edisi ke-5). PT RAJA GRAFINDO PERSADA.
- Koesomowidjojo, Suci (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Liana Y. 2020. Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *INSPIRASI ; Jurnal Ilmu-ilmu Sosial* Vol.17, No.2, 2020
- Mahendra, R., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 1603–1608. <https://doi.org/10.36312/jisip.v5i4.2578/http>
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Remaja*. Bandung: Rosdakarya.
- Mangkunegara A.A. Anwar Prabu, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Remaja*. Bandung: Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. (2010). “Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.” *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*.
- Muskananfoli I L, et al. 2019. Analyzes of Nurse Work Load and Teamwork with the Service Quality of Pre-Hospital Emergency in Kupang, East Nusa Tenggara, Indonesia. *International Journal of Nursing Education*, July-September 2019, Vol.11, No. 3.
- Nur S. 2013. Konflik, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Universitas Khairun Ternate. *Jurnal EMBA* 739 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 739-749.
- Nurmasitha F, Hakim A, Prasetyo W Y. 2013. PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo) *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228
- Paramitadewi, K. F. 2017. Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6, No.6, 3370-3397

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Republik Indonesia. 2007. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Jasa Bidang Jasa Administrasi Perkantoran Perkantoran.
- Rivai, H.V. dan E.J. Sagala. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, Veithzal. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sabuhari R et al. 2020. The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters* 10 (2020) 1777–1786.
- Safitri D N, Rustiana A. 2017. PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI, FASILITAS KANTOR DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN SEMARANG. *Economic Education Analysis Journal*. 6 (1) (2017)
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti.(2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (cetakan kelima). Bandung : PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi, 1996. *Manajemen Jasa*, Andi. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- PP No. 30 tahun 2019 Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja*. pertama. ed. Arsalan Namira. Pasuruan. Jawa Timur. CV. Penerbit Qiara media.
- Wahyuni R. D. 2017. Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi di Stasiun Wonokromo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2017. 887-892.

- Wang et al. 2013. The Moderating Effect Of Workload On Orientated Service And Relationship Quality . The International Journal of Organizational Innovation Vol 6 Num 1 July 2013
- Wibowo.2016. Manajemen Kinerja. Cet 10 ed 5. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Wirawan. 2013. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Jakarta: Salemba Empat.

