



PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KINERJA PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MALUKU TENGAH

K.F. Asiqien Karepesina, Normawati, Josep Antonius Ufie, Hendry Selanno

Abstract: *This research aims to determine the influence of human resource competency and infrastructure on the performance of licensing services at the Central Maluku Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service, both partially and simultaneously. This type of research is quantitative research. Respondents in this research were people/business actors who came to the Central Maluku Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service to apply for permits with a total sample of 80 people. The data collection technique uses a questionnaire and is processed using the SPSS statistical analysis application program. The results of the research show that partially or simultaneously the competence of Human Resources and infrastructure has a positive and significant effect on the performance of licensing services at the Central Maluku Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service.*

Keywords: *Human Resource Competence, Facilities And Infrastructure, Service Performance.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Sarana Prasarana terhadap Kinerja Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, baik secara parsial maupun simultan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat/pelaku usaha yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah untuk mengajukan perizinan dengan jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 80 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan diolah dengan menggunakan program aplikasi analisis statistik SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan kompetensi Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Kata Kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sarana Dan Prasarana, Kinerja Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat, oleh karenanya sebagai birokrasi publik pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan profesional.

Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Agar dapat mencapai tujuan tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target dari setiap institusi penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting bagi setiap organisasi publik termasuk organisasi pemerintah. Oleh karena itu dalam pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pemenuhan terhadap kebutuhan masyarakat tersebut secara substantif harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan agar masyarakat sebagai penerima layanan dapat memberikan tanggapan positif terhadap hasil pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Maluku Tengah merupakan unsur dari pelaksana urusan pemerintah daerah dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah dimulai sejak diterbitkannya Peraturan Bupati Maluku Tengah Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Perubahan terakhir dengan diterbitkannya Peraturan Bupati Nomor 47 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Hadirnya DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan perizinan yang berkualitas kepada masyarakat/pelaku usaha. Gambaran mengenai kinerja pelayanan perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah dapat dilihat dari perkembangan realisasi perizinan yang diterbitkan.

Tabel 1 Perkembangan Realisasi Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2021-2022

| No. | Jenis Layanan | Realisasi Perizinan | | Keterangan |
|-----|--|---------------------|------|------------------|
| | | 2021 | 2022 | |
| 1 | NIB IUMK | 225 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 2 | NIB NON IUMK | 47 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 3 | Persetujuan Pemenuhan Komitmen Untuk Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan | 17 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 4 | Persetujuan Pemenuhan Komitmen Untuk Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata | 9 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 5 | Tanda Daftar Gudang (TDG) | 12 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 6 | Surat Izin Penjualan Minuman Beralkohol | 163 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 7 | Persetujuan Pemenuhan Komitmen untuk Penerbitan Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) | 4 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 8 | Izin Pematangan Ternak | 11 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 9 | Izin Operasional Klinik | 6 | 2 | Manual (Non-OSS) |
| 10 | Izin Membangun Bangunan/PBG | 0 | 165 | Manual (Non-OSS) |
| 11 | Situ MB | 2 | 0 | Manual (Non-OSS) |
| 12 | Surat Izin Praktek Apotek (SIPA) | 0 | 11 | Manual (Non-OSS) |

| | | | | |
|---------------|---|------------|--------------|------------------|
| 13 | Surat Izin Praktek Dokter | 0 | 46 | Manual (Non-OSS) |
| 14 | Surat Izin Praktek Perawat | 0 | 13 | Manual (Non-OSS) |
| 15 | Izin Praktek Bidan | 0 | 14 | Manual (Non-OSS) |
| 16 | Izin Reklame | 0 | 3 | Manual (Non-OSS) |
| 17 | Nomor Induk Berusaha (NIB) | 0 | 2.287 | Online (OSS-RBA) |
| 18 | Perizinan Persyaratan Dasar | 0 | 855 | Online (OSS-RBA) |
| 19 | Sertifikat Standar | 0 | 98 | Online (OSS-RBA) |
| 20 | Izin | 0 | 22 | Online (OSS-RBA) |
| 21 | Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha (PB UMKU) | 0 | 135 | Online (OSS-RBA) |
| JUMLAH | | 496 | 3.651 | |

Sumber: Laporan Realisasi Perizinan Berusaha DPMPTSP Maluku Terngah Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah realisasi penerbitan perizinan di tahun 2021 adalah sebesar 496 izin, dimana proses penerbitan dari seluruh izin ini dilakukan secara manual (Non-OSS). Sedangkan jumlah realisasi penerbitan perizinan pada tahun 2022 adalah sebesar 3.651 izin, yang didapatkan melalui 3.397 izin yang terbit secara online (OSS-RBA) dan 254 izin yang terbit secara manual (Non-OSS).

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah realisasi perizinan pada tahun 2022 meningkat secara signifikan dibanding dengan realisasi perizinan tahun 2021. Peningkatan ini sebagian besar dipengaruhi oleh kenaikan jumlah realisasi pada jenis perizinan yang diterbitkan secara online (OSS-RBA). Sedangkan untuk jenis perizinan yang diterbitkan secara manual (Non-OSS) jumlah realisasi perizinannya mengalami penurunan secara signifikan jika dibandingkan dengan tahun 2021.

Menurunnya capaian realisasi untuk jenis perizinan yang terbit secara manual (Non-OSS) ini memberi gambaran bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah secara keseluruhan belum berjalan dengan optimal.

Berdasarkan Laporan Realisasi Perizinan Berusaha DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah Tahun 2022, ada beberapa permasalahan yang menjadi hambatan dan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang dilaksanakan antara lain: (1) Rendahnya kemampuan sumber daya manusia pada DPMPTSP; (2) Kurangnya ketersediaan pegawai pada front office dan back office pelayanan; (3) Sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan belum memadai; dan (4) Kurangnya pemahaman masyarakat/pelaku usaha terkait pentingnya perizinan berusaha.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, karena data yang akan dikumpulkan dalam bentuk data kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat/pelaku usaha yang

datang mengajukan perizinan pada bulan Agustus sampai dengan September 2023 yakni sebanyak 80 orang.

Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan pendapat di atas karena jumlah populasi yang ada kurang dari 100 orang, maka jumlah sampel pada penelitian ini diambil secara keseluruhan yakni sebanyak 80 sampel.

Alat uji analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel X1 (Kompetensi SDM) dan variabel X2 (Sarana Prasarana) terhadap variabel Y (Kinerja Pelayanan). Model persamaan analisis regresi berganda ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana :

- Y = Kinerja Pelayanan
- X1 = Kompetensi Sumber Daya Manusia
- X2 = Sarana Prasarana
- α = Konstanta, apabila $X_1 = X_2 = 0$
- β_1, β_2 = Nilai Koefisien Regresi Linier Berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mencari pengaruh dari dua atau lebih variabel independen (variabel bebas atau X) terhadap variabel dependen (variabel terikat atau Y). Pada penelitian variabel independen yang dipakai adalah variabel kompetensi SDM (X1) dan variabel sarana prasarana (X2). Sedangkan variabel dependen adalah variabel kinerja pelayanan (Y). Adapun hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.112 | 2.083 | | 6.296 | .000 |
| | Kompetensi SDM | .350 | .149 | .364 | 2.342 | .022 |
| | Sarana Prasarana | .377 | .164 | .357 | 2.298 | .024 |

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber : Hasil Analisis Data 2023

Berdasarkan tabel di atas memberikan gambaran tentang persamaan regresi dan ada tidaknya pengaruh variabel kompetensi SDM (X1) dan sarana prasarana (X2) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel kinerja pelayanan (Y). Dari

hasil analisis didapatkan bahwa nilai konstanta (α) adalah 13,112, nilai koefisien regresi (β) kompetensi SDM (X1) adalah 0,350, dan untuk sarana prasarana (X2) adalah 0,377. Adapun persamaan regresi dalam analisis atau penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \text{ atau } Y = 13,112 + 0,350 X_1 + 0,377 X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (α) memiliki nilai positif sebesar 13,112. Tanda positif menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel kompetensi SDM (X1), sarana prasarana (X2) dan variabel kinerja pelayanan (Y). Jika kompetensi SDM (X1) dan sarana prasarana (X2) dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka nilai kinerja pelayanan (Y) adalah sebesar 13,112.
2. Nilai koefisien regresi (β) variabel kompetensi SDM (X1) memiliki nilai positif sebesar 0,350. Hal ini menunjukkan jika kompetensi SDM mengalami kenaikan 1 poin maka kinerja pelayanan akan naik sebesar 0,350 atau 35%.
3. Nilai koefisien regresi (β) variabel sarana prasarana (X2) bernilai positif sebesar 0,377. Hal ini menunjukkan jika sarana prasarana mengalami kenaikan 1 poin maka kinerja pelayanan akan naik sebesar 0,377 atau 37,7%.
4. Dari nilai koefisien regresi (β) yang didapatkan menunjukkan bahwa kontribusi variabel sarana prasarana (X2) lebih besar jika dibandingkan variabel kompetensi SDM (X1) dalam meningkatkan kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.

Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R Square) menjelaskan seberapa jauh data dependen dapat dijelaskan oleh data independen. R square bernilai antar 0-1 dengan ketentuan semakin mendekati angka 1 berarti semakin baik. Hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .694 ^a | .481 | .468 | 1.343 | 1.634 |

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kompetensi SDM

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Sumber: Hasil Analisis Data 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,481. Dengan melihat pada nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variabel kinerja pelayanan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi SDM (X1) dan variabel sarana prasarana (X2) sebesar 0,481 atau 48,1%. Sedangkan sisanya sebesar 51,9% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis secara parsial bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y). Untuk melakukan uji hipotesis dalam penelitian ini, maka dasar pengambilan keputusan dalam uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) dan

membandingkan antara nilai t-hitung dengan t-tabel. Adapun hasil uji hipotesis dengan uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4 Hasil Uji Hipotesis dengan Uji t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 13.112 | 2.083 | | 6.296 | .000 |
| | Kompetensi SDM | .350 | .149 | .364 | 2.342 | .022 |
| | Sarana Prasarana | .377 | .164 | .357 | 2.298 | .024 |

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

Berdasarkan hasil uji parsial kompetensi SDM terhadap kinerja pelayanan, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,342 > t-tabel 1,991 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,022 < 0,05. Dari hasil yang didapatkan maka hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah terbukti dan dapat diterima.

Sedangkan hasil uji parial sarana prasarana terhadap kinerja pelayanan, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,298 > t-tabel sebesar 1,991 dengan nilai signifikansi (Sig.) 0,024 < 0,05. Dari hasil yang didapatkan maka hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah terbukti dan dapat diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengukur secara simultan (bersama-sama) pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk melakukan uji hipotesis dalam penelitian ini, maka dasar pengambilan keputusan dalam uji F dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi (Sig.) hasil output Anova dan membandingkan antara nilai F-hitung dengan F-tabel. Adapun hasil uji hipotesis dengan uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 5 Hasil Uji Hipotesis dengan Uji F

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 128.754 | 2 | 64.377 | 35.679 | .000 ^b |
| | Residual | 138.934 | 77 | 1.804 | | |
| | Total | 267.688 | 79 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kompetensi SDM

Sumber : Hasil Analisis Data 2023

Berdasarkan hasil uji simultan kompetensi SDM dan sarana prasarana terhadap kinerja pelayanan diperoleh nilai F-hitung sebesar 35,679 > F-tabel 3,11 dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000. < 0,05. Dari hasil yang didapatkan

maka hipotesis yang menyatakan bahwa secara simultan kompetensi SDM dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah terbukti dan dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data atas penelitian yang telah dilakukan maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi SDM secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Hal ini ditunjukkan nilai t-hitung 2,342 > t-tabel 1,991 dan nilai signifikansi (Sig.) 0,022 < 0,05. Jika nilai t-hitung > t-tabel dan nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka hipotesis diterima. Artinya secara parsial sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.
2. Sarana prasarana secara parsial juga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung 2,298 > t-tabel 1,991 dan nilai signifikansi (Sig.) 0,024 < 0,05. Jika dan nilai t-hitung > t-tabel dan nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka hipotesis diterima. Artinya secara parsial sarana prasarana memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.
3. Kompetensi SDM dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F-hitung 35,679 > F-tabel 3,11 dan nilai signifikansi (Sig.) 0,000 < 0,05. Jika nilai F-hitung > F-tabel dan nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka hipotesis diterima. Artinya secara simultan kompetensi SDM dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Maluku Tengah.
4. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R Square) didapatkan nilai sebesar 0,481. Nilai ini memberi gambaran bawah variabel kinerja pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kompetensi SDM dan sarana prasarana sebesar 48,1%. Sedangkan sisanya sebesar 51,9% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardy, M.S. 2021. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Proses Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep. Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia. Makassar.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barata, A. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. dkk. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2014. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS.Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gultom, Y.B. 2021. Pengaruh Kompetensi, Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Sipayung Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Masters thesis, Universitas Islam Riau.
- Hariyanto, 2021. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan SKCK Melalui Kinerja Petugas SKCK Di Polres Bojonegoro. MAP (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik), 4(2), 157-169. <https://doi.org/10.37504/map.v4i2.313>.
- Hessel, Nogi. 2005. Manajemen Publik. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008. Kompetensi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2006. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kirom, B. 2015. Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. Maluku Tengah: Pustaka Reka Cipta.
- Kunandar, 2007. Guru Profesional Implementasi Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dan Persiapan Menghadapi Sertifikasi Guru. Jakarta : Raja Grafindo: Persada.
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta. UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A.P. 2009. Manajemen sumber daya manusia. Maluku Tengah: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maryuni, S. 2016. Kinerja Organisasi Publik dalam Memberikan Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora. Ilmu Sosial dan Humaniora Vol. 21. No.1, Juni 2016. ISSN 2442-3424.
- Moehariono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Prihadi, S.F. 2004. Assessment Centre: Identifikasi, Pengukuran dan Pengembangan Kedisiplinan Dosen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmadana, M.F., dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto dan Winarsih. 2012. Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal). Cetakan ke Sembilan. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sanjaya, W. 2005. Pembelajaran dalam Implementasi Kurikulum Berbasis Kompetensi. Jakarta: Kencana Media Group
- Sedarmayanti. 2012. Manajemen dan Komponen Terkait Lainnya. Maluku Tengah: Refika Aditama.
- Setiawan, Irfan. 2014. Rekonstruksi Birokrasi Pemerintahan Daerah. Buku Literatur. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Jatinangor.
- Sinambela, L.P. dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi, dan Implementasi dalam Organisasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarmayasa, 2020. Kualitas Pelayanan Jasa: Akomodasi. Ideas Publihing, Gorontalo.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D.Maluku Tengah. Alfabeta.

- Suryadi, P. 2008. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: BPFE.
- Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, Edy. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Pranada Media.
- Tsauri, Sofyan. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jember: STAIN Jember Press.
- Wahyuni, Sri, 2014. Pengaruh Motivasi, Pelatihan dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. Volume 2 Nomor 1, 124-134.
- Wibowo, 2010. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan. 2012. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori, Aplikasi, dan Penelitian. Jakarta: Salemba Empat
- Onzukrisno, 2013. Pelayanan Publik Roh Reformasi Birokrasi. Artikel. <https://sumbarprov.go.id/home/news/989-pelayanan-publik-roh-reformasi-birokrasi->
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2006 tentang Standarisasi Sarana dan Prasarana Kerja Pemerintah Daerah.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Nasional Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyelenggaraan Assesment Center Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan.
- Winanti, M.B. 2011. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Survei pada PT. Frisian Flag Indonesia Wilayah Jawa Barat). Majalah Ilmiah Unikom. Vol.7, No. 2.