

## **PENGARUH KEMAMPUAN DAN MOTIVASI KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GORONTALO**

*Raihan A. Hanasi<sup>1</sup>, Asna Aneta<sup>2</sup>, Juriko Abdussamad<sup>3</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>1</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>2</sup>*

*Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia<sup>3</sup>*

*E-mail: [raihan@ung.ac.id](mailto:raihan@ung.ac.id)*

---

**Abstract:** *This study aims to determine the partial and simultaneous effects of employee work ability and motivation on the quality of public services at the SAMSAT office in Gorontalo Regency. The approach in this research is quantitative. The data source in this study is primary data which is carried out using the distribution of questionnaires to respondents who have met the research sample standards. The data analysis technique used is multiple regression analysis using the help of the SPSS program. The results showed that (1) Work Ability has a positive and significant effect on Public Service Quality at the One Roof Single Administration System (SAMSAT) Office of Gorontalo Regency. (2) Work Motivation has a positive and significant effect on Public Service Quality at the One Roof Single Administration System (SAMSAT) Office, Gorontalo Regency. (3) Work Ability and Work Motivation together have a positive and significant effect on the Public Service Quality variable at the One Roof Single Administration System Office (SAMSAT) Gorontalo Regency. The coefficient of determination or the Adjusted R Square number is 0.814. This value shows that 81.4% of the variability of the Public Service Quality of the One Roof Single Administration System (SAMSAT) Office of Gorontalo Regency can be influenced by Work Ability and Work Motivation, while the remaining 18.6% is influenced by other variables such as organizational culture variables, work discipline, compensation, work placement, work environment, work commitment, leadership style, and employee competence.*

**Keywords:** *Work Ability; Work Motivation; Public Service Quality*

---

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun simultan dari kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di kantor SAMSAT Kabupaten Gorontalo. Pendekatan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang dilakukan menggunakan penyebaran kuesioner pada responden yang telah memenuhi standar sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. (2) Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. (3) Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Besarnya koefisien determinasi atau angka Adjusted R Square adalah sebesar 0,814. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 81,4% variabilitas Kualitas Pelayanan Publik Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo dapat dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja, sedangkan sisanya sebesar 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain seperti variabel budaya organisasi, disiplin kerja, kompensasi, penempatan kerja, lingkungan kerja, komitmen kerja, gaya kepemimpinan, serta kompetensi pegawai

**Kata kunci:** Kemampuan Kerja; Motivasi Kerja; Kualitas Pelayanan Publik

### **PENDAHULUAN**

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Organisasi publik mempunyai ciri *public accountability*, yaitu setiap warga negara

mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan untuk dikenali baik sebelum, dalam proses, atau setelah pelayanan itu diberikan.

Sumber daya manusia merupakan aset lembaga yang paling berharga dan memegang peranan penting bagi kesinambungan dan kelangsungan hidup setiap organisasi. Hal ini dapat diwujudkan melalui adanya penyesuaian seperti peningkatan Kemampuan dan Motivasi Kerja yang baik sehingga setiap pegawai dapat menghasilkan sesuatu yang berkaitan langsung dengan kepentingan organisasi. Kemampuan dan Motivasi Kerja yang baik juga dapat menunjang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya karena dengan adanya dua faktor tersebut akan tercipta tingkat kualitas pelayanan publik yang tinggi. Hal tersebut sebagaimana menurut Arifin (2015) bahwa *Competence and job satisfaction affect positively and significantly teacher performance, in fact organizational culture just has positive but insignificant effect to job satisfaction and While, job motivation affects positively and significantly teacher job satisfaction, but it did not give any significant effect on teacher performance*. Sehingga dengan demikian pentingnya kemampuan pegawai serta motivasi kerja dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

SAMSAT sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak yang kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang sering terjadi di SAMSAT antara lain: Tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. Wahyudi (dalam Dwiyanto, 2005:96) menjelaskan bahwa masih sering ditemui antrean panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, pengurusan STNK dan SIM di SAMSAT dan juga organisasi pemerintah lain seperti Organisasi Listrik Negara (PLN), Rumah Sakit Umum, Kantor Pemda. Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Bila pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu maka masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya. Peneliti menemukan bahwa masih ada keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan di salah satu SAMSAT di Kabupaten Gorontalo. salah seorang wajib pajak di SAMSAT mengeluh ketika wajib pajak tersebut telah memasukkan berkas terlebih dahulu ke loket pelayanan ternyata berkas orang lain yang antri dibelakang dan memasukkan berkas setelahnya diselesaikan terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan tidak digunakannya nomor urut antrian pelayanan di SAMSAT. Selanjutnya hasil pengukuran integritas terkait penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT menyatakan bahwa belum maksimalnya penerapan standar operasional prosedur pelayanan seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, fasilitas, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan dalam menyelenggarakan pelayanan di SAMSAT wilayah Kabupaten Gorontalo.

Masalah lain yang terjadi di Kantor SAMSAT Kabupaten Gorontalo berdasarkan hasil pengamatan langsung penulis, peranan aparatur masih sangat perlu ditingkatkan dalam upaya memberikan pelayanan kepada pihak yang membutuhkan. Hal ini tampak dari kurang cekatannya sebagian aparatur dalam bekerja karena kurang memiliki Kemampuan dan Motivasi kerja yang dibutuhkan, kurang tanggap terhadap perbaikan kualitas kerjanya sehingga masyarakat merasa kurang puas, lambat dalam menyelesaikan pekerjaan yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama bahkan terkadang harus kembali keesokan harinya, sebagian aparatur kurang memiliki kemampuan yang luas tentang pekerjaannya, serta kurang dapat menyampaikan informasi baru kepada masyarakat dengan bahasa yang mudah dipahami.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan dengan lokasi penelitian di Samsat Kabupaten Gorontalo Gorontalo, Dalam hal ini teknik statistik yang digunakan adalah teknik regresi dengan persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 1999)

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

**HASIL PENELITIAN**

**Statistik Deskriptif**

**Variabel Kemampuan Kerja**

Variabel Kemampuan Kerja terletak pada kriteria yang "Cukup Baik" dengan skor 79,82%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan yang tinggi dari pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur sipil negara. Kemampuan yang cukup baik tersebut juga menjadi gambaran bahwa masih perlunya peningkatan kemampuan kerja pegawai terutama mengenai keterampilan kerja atau kemampuan fisik dalam melakukan pekerjaan terutama pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Gorontalo.

**Variabel Motivasi Kerja**

Variabel Motivasi Kerja terletak pada kriteria yang baik dengan skor 81,50%. Hal ini menunjukkan bahwa adanya dorongan dan semangat kerja yang tinggi dari pegawai baik dari dalam maupun dari luar diri pegawai itu sendiri sebagai faktor pendorong baiknya hasil capaian kerja pegawai dalam pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Gorontalo. Motivasi kerja yang tinggi dari pegawai menjadi gambaran bahwa adanya dorongan yang kuat dalam memperbaiki hasil kerja serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

**Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

Variabel Kualitas Pelayanan Publik terletak pada kriteria yang baik dengan skor 80,70%. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo mampu untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga hal ini akan mendorong tingginya kepuasan dari masyarakat Kabupaten Gorontalo atas berbagai layanan yang diberikan oleh Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

**Normalitas Data**

Hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dapat dijabarkan berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

		Kemampuan Kerja	Motivasi Kerja	Kualitas Pelayanan Publik	Unstandardized Residual
N		44	44	44	44
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	50,2203	44,4637	42,5064	,0000000
	Std. Deviation	10,11713	12,07237	10,99885	4,63455337
	Most Extreme Differences	Absolute	,093	,077	,093
	Positive	,093	,059	,093	,148
	Negative	-,072	-,077	-,082	-,208
Kolmogorov-Smirnov Z		,618	,511	,617	1,382
Asymp. Sig. (2-tailed)		,839	,956	,842	,044

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2023.

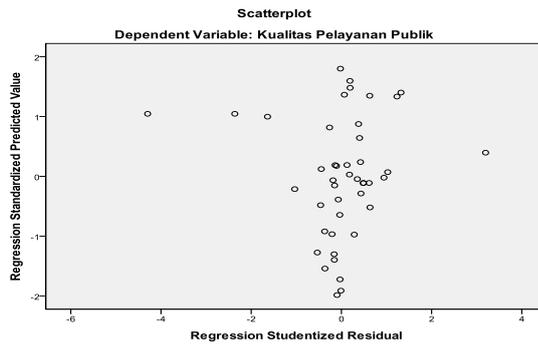
Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pengujian normalitas data (*Kolmogorov Smirnov*) ditemukan bahwa seluruh nilai *Kolmogorov Smirnov* (KS) lebih kecil dibandingkan dengan nilai *Z tabel*. Sehingga dapat dikatakan bahwa data dalam penelitian ini memiliki nilai yang berdistribusi normal. Hal yang sama juga dapat diketahui dari pengujian dengan melihat nilai probabilitas (signifikansi *Kolmogorov Smirnov*) dimana ditemukan bahwa semua variabel memiliki Nilai probabilitas atau signifikansi yang lebih besar dari 0,05 sehingga dengan demikian data dalam penelitian ini memenuhi uji normalitas (data berdistribusi normal).

**Pengujian Multikolinearitas**

Variabel Kemampuan Kerja memiliki nilai VIF sebesar 3,597 dan Motivasi Kerja VIF-nya sebesar 3,597. Nilai tolerance tersebut lebih kecil dari angka standar 10. Sehingga dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas atau memenuhi uji multikolinearitas data penelitian.

**Pengujian Heterokedastisitas Data**

Gambar 1 berikut merupakan hasil pengolahan data (*Glejser*) untuk menguji heterokedastisitas:



Gambar 1. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heterokedastisitas.

### Analisis Regresi

Hasil analisis dengan bantuan program SPSS ditampilkan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4,225	3,736		-1,131	,265
	Kemampuan Kerja	,670	,136	,616	4,937	,000
	Motivasi Kerja	,294	,114	,323	2,589	,013

Sumber: Data Olahan SPSS 21, 2023

Berdasarkan hasil analisis diatas, model persamaan regresi linear berganda adalah:

$$\hat{Y} = -4,225 + 0,670X_1 + 0,294X_2 + \varepsilon$$

### Pengujian Hipotesis Parsial

#### Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo.

Berdasarkan analisis diperoleh elastisitas Kemampuan Kerja sebesar 0,670 dan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Elastisitas yang positif menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo berada pada daerah rasional. Kemudian berdasarkan nilai uji-t diperoleh *tukey value* sebesar 4,937 yang nilai signifikansi Kemampuan Kerja (0,000) lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo.

#### Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo

Berdasarkan analisis diperoleh elastisitas Motivasi Kerja sebesar 0,294 dan berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Elastisitas yang positif menunjukkan bahwa Motivasi Kerja dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo berada pada daerah rasional. Kemudian berdasarkan nilai uji-t diperoleh *tukey value* sebesar 2,589 yang nilai signifikansi Motivasi Kerja (0,013) lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo.

### Pengujian Simultan (Uji F)

Hasil pengujian model regresi (simultan) pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap variabel terikat yakni Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo dengan bantuan program SPSS 21 ditampilkan pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Pengujian Simultan

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4278,310	2	2139,155	94,960	,000 <sup>b</sup>
	Residual	923,601	41	22,527		
	Total	5201,911	43			

Sumber: Olahan Data, 2023

Berdasarkan tabel di atas didapat nilai  $F_{hitung}$  penelitian ini sebesar 18,893 dengan nilai signifikansi atau probabilitas sebesar 0,000. nilai probabilitas yang diperoleh dari pengujian lebih kecil dari nilai alpha 0,05. Sehingga dengan demikian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa variabel bebas (Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo.

### Pengujian Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi merupakan suatu nilai yang besarnya berkisar antara 0%-100%. Untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,907 <sup>a</sup>	,822	,814	4,74625

Sumber: Data Olahan SPSS, 2023

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas menunjukkan besarnya koefisien determinasi atau angka *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,814. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 81,4% variabilitas Kualitas Pelayanan Publik Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo dapat dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja, sedangkan sisanya sebesar 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut berupa variabel budaya organisasi, disiplin kerja, kompensasi, penempatan kerja, lingkungan kerja, komitmen kerja, gaya kepemimpinan, serta kompetensi pegawai.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo

Kemampuan pegawai tentunya terbagi dalam beberapa aspek, hal tersebut sebagaimana menurut Robbins (2001: 49), kemampuan intelektual, dan kemampuan fisik keduanya saling melengkapi satu sama lain. Namun dalam proses pembentukan kemampuan tersebut, sangat dipengaruhi oleh berbagai stimulan dari luar individu itu sendiri, misalnya tingkat pendidikan formal, non formal, pengalaman, keahlian, serta faktor lingkungan yang kondusif. Para ahli menyatakan bahwa kemampuan mental berasal dari dalam diri manusia dan merupakan sifat bawaan (gen) sejak lahir. Sedangkan kemampuan fisik lebih menekankan pada koordinasi tubuh.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Sementara itu hasil deskripsi menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja pegawai terletak pada kriteria yang cukup baik. Sehingga dengan demikian, Kantor Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan kerja terutama dalam hal keterampilan atau kemampuan fisik dari pegawai. Hal tersebut dapat ditempuh dengan intensitas pendidikan dan pelatihan serta banyak mengambil pengalaman dari setiap pekerjaan yang telah dilakukan. Disamping itu perlunya peran pimpinan untuk aktif mengarahkan pegawai serta memberikan masukan serta saran kerja yang lebih baik.

Pegawai yang ditempatkan pada tugas tertentu akan mengetahui kompetensi apa yang diperlukan, serta jalan yang harus ditempuh untuk mencapainya dengan mengevaluasi kompetensi-kompetensi yang sesuai dengan tolok ukur penilaian kinerja. Sehingga sistem pengelolaan sumber daya manusia lebih terarah, pegawai dapat dikembangkan untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, keahlian, tingkat kompetensi dan kinerjanya (Torang, 2013: 53). Sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai yang berkinerja baik lahir dari pegawai yang memiliki kompetensi yang baik pula, dalam hal ini baiknya kinerja dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan kerja yang dimiliki pegawai. Kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. "Dari sudut pandang manajemen, masalahnya bukanlah pada apakah setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda. Mereka memang berbeda. Tetapi isunya adalah mengetahui bagaimana setiap individu bisa memiliki kemampuan yang berbeda dan memanfaatkan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan kemungkinan seseorang individu melakukan pekerjaannya dengan baik" (Robbins dan Judge, 2009: 57).

Penerapan dan kegiatan yang dilakukan sehari-hari dalam melakukan pekerjaan adalah penting dilakukan. Sebab kemampuan sebagai ungkapan dan perwujudan diri individu termasuk kebutuhan pokok manusia yang bila terwujud memberikan rasa kepuasan dan rasa keberhasilan yang mendalam. selanjutnya Supriadi dari Stein yang dikutip oleh Sujana (2000) menyatakan bahwa, "*The Creative work is a novel work that is accepted as tenable, useful or satisfying by a group in some point in time*". Pernyataan ini dapat diartikan bahwa pekerjaan kreatif adalah pekerjaan yang sifatnya baru yang berlaku, berguna, dan bisa memuaskan sesuatu kelompok dalam waktu yang sama. sesuatu pekerjaan kreatif mempunyai sifat baru, meskipun tidak berarti sama sekali baru dan hasil pekerjaan itu ada. Selain itu, hasil pekerjaan yang kreatif mempunyai kegunaan dan kepuasan bagi yang melaksanakan dalam waktu tertentu, yang berarti hasil pekerjaan kreatif dipengaruhi oleh waktu.

Sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian terdahulu yakni Sudyanti, Dini (2002) dengan judul pengaruh kemampuan kerja dan disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak Kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang. Menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variable Kemampuan Kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) di SAMSAT Semarang III. Adanya hubungan yang signifikan antara variable kemampuan (X1) dengan kualitas pelayanan (Y), dengan demikian hipotesis dapat diterima secara signifikan.

Pengelola sumber daya manusia sangat diperlukan untuk efektifitas dan efisiensi sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Maka diperlukannya kemampuan (*abilities*) seseorang akan turut serta menentukan perilaku dan hasilnya. Kemampuan merupakan bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan dari pengalaman (Soehardi, 2011:24). Maka dari itu, pihak manajemen organisasi harus menerapkan pelatihan. Pelatihan (training) adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi.

#### **Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo.**

Apabila individu termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu, karena memuaskan keinginan mereka. Motivasi dapat berupa motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi yang bersifat intrinsik adalah manakala sifat pekerjaan itu sendiri yang membuat seseorang termotivasi, orang tersebut mendapat kepuasan dengan melakukan pekerjaan tersebut bukan karena rangsangan lain seperti status ataupun uang atau bisa juga dikatakan seorang melakukan hobbinya. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah manakala elemen diluar pekerjaan yang melekat pada pekerjaan tersebut menjadi faktor utama yang membuat seseorang termotivasi seperti status atau kompensasi.

Penting bagi setiap pegawai mempunyai motivasi kerja terutama untuk memacu seseorang untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, tanpa adanya motivasi kerja maka pekerjaan yang harusnya cepat selesai akan tertunda. Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau

semangat kerja, singkatnya motivasi kerja adalah pendorong semangat kerja (Manullang & Manullang, 2006: 166). Menurut Kadarisman (2012: 278), Motivasi kerja adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan keajaiban yang telah diberikan.

Motivasi kerja dengan kualitas pelayanan publik akan selalu berkaitan. Hal tersebut sebagaimana menurut Daft, (2002: 91) motivasi kerja yang tinggi dari setiap pegawai sangat diperlukan guna peningkatan produktivitas organisasi. Orang yang mempunyai motivasi tinggi akan terpacu untuk bekerja lebih keras dan penuh semangat karena mereka melihat pekerjaan bukan sekedar sumber penghasilan tetapi untuk mengembangkan diri dan berbakti untuk orang lain. Oleh karena itu motivasi penting sebagai dorongan seseorang dalam menghasilkan suatu karya baik bagi diri sendiri maupun bagi organisasi. Dengan demikian motivasi mengacu pada dorongan yang baik dari dalam atau dari luar diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan pencapaian tujuan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak manajemen harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, salah satunya yaitu memperhatikan motivasi kerja pegawai. Dengan memperhatikan faktor motivasi kerja pegawai maka pegawai dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Hal ini sebagaimana temuan dari pengujian hipotesis kedua yang ditemukan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Manusia mempunyai peranan penting dalam perilaku organisasi, untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia membutuhkan kerja. Artinya dengan adanya pemberi layanan sangat menentukan kepuasan orang yang dilayani sehingga perlunya untuk meningkatkan motivasinya.

Motivasi itu penting karena motivasilah yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku manusia supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang diinginkan. Hal itu dapat dilihat dari pendapat Siagian (2003:138) yang menyatakan bahwa motivasi sebagai daya pendorong yang mengakibatkan seseorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Keberadaan motivasi menjadi daya penggerak bagi seseorang atau individu untuk melakukan sesuatu dan hal itu dapat tercapai manakala kebutuhan seseorang dapat terpenuhi. Hasibuan (2003:95) menjelaskan bahwa motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Motivasi kerja merupakan berbagai usaha yang dilakukan oleh manusia dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Namun, agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi tidaklah mudah didapatkan apabila tanpa usaha maksimal. Dalam pemenuhan kebutuhannya, seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan seseorang akan berperilaku sesuai dengan dorongan yang dimiliki dan apa yang mendasari perilakunya.

Hasil ini secara jelas mendukung pernyataan teori yang diungkapkan oleh Smith dan Wakeley (As'ad, 2009: 47) menyatakan bahwa seseorang didorong untuk beraktivitas karena dia berharap bahwa hal ini akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sekarang. Peran motivasi kerja dalam menggerakkan fungsi manajemen sumber daya manusia adalah membuat manusia untuk bertindak atau berperilaku dalam cara-cara menggerakkan arah tertentu kepada tenaga kerja sampai pada tujuan yang telah ditentukan. Kekuatan motivasi yang ada dalam diri manusia bisa ditimbulkan oleh dorongan yang ada dalam dirinya dan lingkungan. Sedangkan aspek lainnya adalah faktor pemeliharaan budaya dan nilai-nilai yang terkandung dalam organisasi yang dapat mendorong prestasi kerja yang tinggi.

## Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo

Kualitas kerja pegawai di setiap organisasi publik dibidang pelayanan berpengaruh pada sisi pelayanan yang akan dicapai yang kemudian menuju pada kualitas pelayanan publik. Bahkan sejak berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang selanjutnya diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004, yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, diarahkan untuk dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam rangka pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan hasil tersebut maka pegawai terus mengupayakan hasil kerja yang baik dalam pelayanan khususnya mengenai sikap empati dari pegawai kepada masyarakat sehingga dapat menimbulkan stigma positif dari masyarakat atas pegawai itu sendiri maupun terhadap instansi. Motivasi kerja juga dapat ditingkatkan dengan berupaya untuk lebih religius dan bersikap penuh tanggung jawab serta komitmen yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dikemukakan oleh pihak yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak." Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non- pemerintah.

Hasil analisis regresi berganda ditemukan bahwa rumusan regresi penelitian ini yakni  $\hat{Y} = -4,225 + 0,670X_1 + 0,294X_2 + \epsilon$ . Nilai konstanta sebesar -4,225 merupakan nilai tetap dari variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo apabila tidak ada pengaruh dari Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja. Koefisien regresi negatif menunjukkan betapa pentingnya kemampuan kerja serta motivasi kerja dalam menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas karena apabila kedua hal tersebut tidak maksimal maka akan terjadi penurunan efektivitas pelayanan publik tersebut.

Sementara itu, nilai koefisien regresi variabel  $X_1$  (Kemampuan Kerja) sebesar 0,670, menunjukkan setiap perubahan variabel Kemampuan Kerja sebesar 1 satuan akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo sebesar 0,670 kali satuan. Nilai koefisien regresi variabel  $X_2$  (Motivasi Kerja) sebesar 0,294, menunjukkan setiap perubahan variabel Motivasi Kerja sebesar 1 satuan akan mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo sebesar 0,294 kali satuan. Nilai koefisien regresi dengan arah positif menunjukkan terdapat dampak yang positif Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo.

Pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang juga merupakan faktor dari kinerja pegawai. Dalam konteks ini kemampuan kerja dan motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan baiknya pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Yuniarsih dalam Dewi (2010: 35-36) bahwa kemampuan kerja bermakna kesanggupan pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya melalui pemanfaatan sumber daya baik potensi yang dimiliki dalam bentuk keterampilan dan pengetahuan sehingga mampu mengoptimalkan penyelesaian pekerjaannya.

Hal tersebut dibuktikan dari pengujian regresi yang ditemukan bahwa variabel bebas (Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Besarnya koefisien determinasi atau angka *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,814. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 81,4% variabilitas Kualitas Pelayanan Publik Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo dapat dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja, sedangkan sisanya sebesar 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut sebagaimana diungkapkan oleh Farikas (2016) terdiri atas variabel struktur organisasi, variabel budaya organisasi, disiplin kerja, kompensasi, penempatan kerja, lingkungan kerja, komitmen kerja, gaya kepemimpinan, serta kompetensi pegawai.

Pelayanan publik yang baik merupakan suatu tanda baiknya kinerja dari pegawai. Kinerja dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari perlu diubah cara bekerjasama dari bagaimana melihat atau meninjau kinerja itu sendiri. Dengan demikian pimpinan dan pegawai yang bertanggung jawab langsung dalam pelaksanaan kinerja harus pula dievaluasi secara periodik. Dalam kenyataannya terdapat 2 (dua) faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi (motivation). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2000 : 67) yang merumuskan bahwa kinerja dari seorang pegawai dirumuskan dari adanya kemampuan yang memadai berupa kemampuan intelektual dan kemampuan fisik dan motivasi yang tinggi sikap dan lingkungan.

Adanya pengaruh secara simultan yang positif dan signifikan menunjukkan pentingnya kemampuan kerja dan motivasi kerja, dimana hasil tersebut sejalan dan mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Ana Sriekaningsih dan Prof. Dr. Djoko Setyadi (2015) yang menemukan bahwa *Competence and work motivation has a significant influence on the performance of the lecturers at the State University of East Kalimantan*.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan peneliti sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian regresi, secara parsial ditemukan bahwa Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Sementara itu hasil deskripsi menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja pegawai terletak pada kriteria yang cukup baik yang menunjukkan adanya kemampuan yang tinggi dari pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai aparatur sipil negara.
2. Berdasarkan hasil pengujian regresi, secara parsial ditemukan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Sementara hasil deskriptif menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja pegawai terletak pada kriteria yang baik yang menunjukkan bahwa adanya dorongan dan semangat kerja yang tinggi dari pegawai baik dari dalam maupun dari luar diri pegawai itu sendiri sebagai faktor pendorong baiknya hasil capaian kerja pegawai dalam pelayanan publik
3. Berdasarkan hasil pengujian regresi, secara simultan ditemukan variabel bebas (Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo. Besarnya koefisien determinasi atau angka *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,814. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 81,4% variabilitas Kualitas Pelayanan Publik Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo dapat dipengaruhi oleh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja, sedangkan sisanya sebesar 18,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variabel lain tersebut berupa variabel budaya organisasi, disiplin kerja, kompensasi, penempatan kerja, lingkungan kerja, komitmen kerja, gaya kepemimpinan, serta kompetensi pegawai

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo terus berupaya untuk meningkatkan kemampuan kerja terutama dalam hal keterampilan atau kemampuan fisik dari pegawai. Hal tersebut dapat ditempuh dengan intensitas pendidikan dan pelatihan serta banyak mengambil pengalaman dari setiap pekerjaan yang telah dilakukan. Disamping itu perlunya peran pimpinan untuk aktif mengarahkan pegawai serta memberikan masukan serta saran kerja yang lebih baik
2. Sebaiknya pegawai terus mengupayakan hasil kerja yang baik dalam pelayanan khususnya mengenai sikap empati dari pegawai kepada masyarakat sehingga dapat menimbulkan stigma positif dari masyarakat atas pegawai itu sendiri maupun terhadap instansi. Motivasi kerja juga dapat ditingkatkan dengan berupaya untuk lebih religius dan bersikap penuh tanggung jawab serta komitmen yang tinggi sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang secara terori berdampak pada kualitas pelayanan publik. Kemudian dengan mengembangkan angket penelitian dengan skala guttman sehingga jawaban responden lebih objektif. Kemudian dengan mengkolaborasikan analisis dan metode penelitian yang digunakan agar hasilnya lebih dapat diandalkan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian*. Gramedia. Jakarta
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Dwiyanto, Agus (ed). 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Effendi, sofian. 2012. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Ernest J. McCormick. 1985. *Industrial Psychology*. Prentice-Hall, inc. New York
- Gibson, Donnelly. 1996. *Organisasi, Prilaku, Struktur, Proses*. Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara
2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Hendrik, Isu 1996. *Unsur Kreativitas dalam Supervisi Pengajaran dan Pengembangan Situasi Belajar Mengajar*, Tesis, FSP IKIP Bandung
- Hersey, Paul dan Ken Blanchard, 1995, *Manajemen Perilaku Organisasi, Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, Penerjemah : Agus Dharma Jakarta: Penerbit Erlangga.
- J. Winardi. 2011. *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Ed. 1,--6---. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi kinerja SDM*. PT Refika Aditama, Bandung
- Mangunhardjana. A.M. 1986 . *Mengembangkan Kreativitas, Terjemahan dari David Cambell Kanisius*. Yogyakarta
- Maslow, A.H. 1970. *Motivation and Personality*. Harper and Row, New York
- Mc. Clelland, David C. (1961). *The Achieving Society*. New York: D. Van Nostrand Company, Inc.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Effendi, sofian. 2012. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Teori Budaya Organisasi*. Cetakan Kedua. Jakarta : PT.Rineka Cipta.
- Pamudji, 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta: Widya Praja.
- Parasuraman, Et, al., (1988), Zeithmal and Bitner (1996), *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Prianto, Agus. 2006. *Menakar Kualitas Pelayanan Publik*. In-Trans, Malang
- Riduwan, 2010. *Metode dan Teknik menyusun Tesis*. Alfabeta, Bandung.
- Robbins, Stephen P. 1994. *Teori Organisasi, struktur Desain dan aplikasi*. Alih Bahasa: Udaya Yusuf Edisi 3: Arcan.jakarta
- Robbert A. Baron et.al, 1980. *Psychology : Understanding Of behavior*. Holt, Rinehart and Winstone. New York.
- Sahlan, Sulaiman. 1988. *Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia*. Sinar Baru. Bandung

- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.
- Samodra Wibawa. 2005. *Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan produktivitas Kerja*. Ilham Jaya. Bandung.
- Siagian, Sondang. 2006 *Manajemen Sumber daya Manusia*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 2004. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Siswanto. 2008. *Pengantar Manajemen*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung, CV Alfabeta.
- Sujana, Endang 2000. *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kreativitas Guru dalam Proses Belajar Mengajar*. Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Sutermeister, R.A. 1976. *People And Productivity (Third ed)*. Mc. Grow-Hill Book Company. New York
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia
- Tjiptono, Fandy. 1996, *Manajemen jasa*. Andi Offset. Yogyakarta
- . 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Andi Offset. Yogyakarta
- Triguno. 2003. *Budaya Kerja (falsafah, tantangan, lingkungan, yang kondusif, kualitas, pemecahan masalah)*. Jakarta: PT Golden Terayon Press.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Wibowo, 2008. *Manajemen kinerja*. Penerbit Rajagrafindo. Persada, Jakarta.
- Winardi, 2011. *Pengantar tentang Teori Sistem dan Analisis Sistem*. Mandar Maju. Bandung
- Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M/PAN/7/20 tahun 2003