



Determinasi Pelayanan Prima: Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja dan Penerimaan Retribusi Daerah

Haeniah¹, Hapzi Ali²

¹Mahasiswa Magister Manajemen, Universitas Terbuka, h43niahdoang@gmail.com

²Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka, Hapzi.ali@gmail.com

Corresponding author: h43niahdoang@gmail.com¹

Abstract: *Determination of Pelayanan Prima: Analysis of Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja and Penerimaan Retribusi Daerah* is a scientific article in the literature study within the scope of the Human Resource Management. The purpose of this article is to build a hypothesis of the influence between variables that will be used in further research. Research objects in online libraries, Google Scholar, Mendeley and other academic online media. The research method with the research library comes from e-books and open access e-journals. The results of this article: 1) Kualitas Sumber Daya Manusia has an effect on Pelayanan Prima; 2) Disiplin Kerja has an effect on Pelayanan Prima; and 3) Penerimaan Retribusi Daerah has an effect on Pelayanan Prima.

Keyword: *Pelayanan Prima, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Penerimaan Retribusi Daerah*

Abstrak: Determinasi Pelayanan Prima: Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja dan Penerimaan Retribusi Daerah adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia. Tujuan artikel ini mengembangkan hipotesis tentang pengaruh antar variabel penelitian berikutnya Objek riset pada pustaka online, *Google Scholar*, *Mendeley* beserta media *online* akademik lainnya. Metode riset bersumber dari *e-book* beserta *open access e-journal* melalui *library research*. Analisis Deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Pelayanan Prima; 2) Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Pelayanan Prima; dan 3) Penerimaan Retribusi Daerah berpengaruh terhadap Pelayanan Prima.

Keyword: Pelayanan Prima, Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Penerimaan Retribusi Daerah

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Semua mahasiswa S1, S2, beserta S3 diwajibkan supaya menyelesaikan penelitian untuk skripsi, tesis beserta disertasi mereka. Serupa dengan itu, peneliti, dosen, beserta staf fungsional lainnya terlibat aktif dalam penelitian ataupun penulisan artikel ilmiah untuk dipublikasikan dalam publikasi artikel ilmiah.

Pada mayoritas Perguruan Tinggi di Indonesia, penyelesaian karya ilmiah termasuk salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa. Ketetapan ini mencakup Skripsi strata satu (S1), Tesis strata dua (S2), beserta Disertasi strata tiga (S3) di seluruh jenjang pendidikan.

Menurut pengalaman empiris, banyak author beserta mahasiswa kesusahan guna menemukan publikasi penelitian yang relevan ataupun penelitian terdahulu supaya menunjang karya ilmiah mereka. Dibutuhkan publikasi yang relevan guna mengembangkan hipotesis, mengamati korelasi ataupun pengaruh antara variabel, beserta menunjang hipotesis yang dikaji. Artikel ini membahas pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, dan Penerimaan Retribusi Daerah terhadap Pelayanan Prima, suatu studi literature review dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

Dari paparan latar belakang, tujuan penulisan artikel ini yakni guna mengembangkan hipotesis untuk penelitian berikutnya, yakni guna merumuskan:

1. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Prima;
2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Prima; dan
3. Pengaruh Penerimaan Retribusi Daerah terhadap Pelayanan Prima;

METODE PENULISAN ARTIKEL

Penulisan artikel Literature Review melibatkan penerapan metodologi *Systematic Literature Review (SLR)* beserta Kajian Pustaka (*library research*), yang dianalisis secara kualitatif sekaligus bersumber dari sumber akademis daring termasuk *Mendeley*, *Google Scholar*, ataupun sumber lainnya.

SLR ialah proses pengidentifikasi, penilaian, beserta penafsiran seluruh data penelitian yang terkumpul guna untuk menyajikan jawaban atas pertanyaan penelitian spesifik (Kitchenham et al., 2009).

Kajian pustaka haruslah diterapkan secara konsisten melalui asumsi metodologis dalam analisis kualitatif. Sifat eksploratif dari penelitian termasuk salah satu alasan guna melaksanakan analisis kualitatif (Ali, H., & Limakrisna, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari paparan latar belakang, tujuan beserta metodologi, hasil artikel ini mencakup: Pelayanan Prima

Pelayanan Prima menurut Zeithaml et al. (2017) didefinisikan sebagai pemberian layanan yang konsisten melebihi harapan pelanggan, melalui lima dimensi utama: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (model SERVQUAL).

Pelayanan Prima menurut Hapzi Ali (2017) adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan secara profesional, ramah, cepat, tepat, dan memuaskan, yang bertujuan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Pelayanan prima tidak hanya mencakup aspek teknis

pelayanan, tetapi juga nilai-nilai sikap pelayanan, etika kerja, dan pengelolaan kualitas sumber daya manusia.

Dimensi atau indikator Pelayanan Prima yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : *reliability* (ketepatan dan keakuratan pelayanan), *responsiveness* (kecepatan respons terhadap pengguna layanan), *assurance* (kepercayaan dan kompetensi petugas), *empathy* (kepedulian dan perhatian kepada pengguna layanan) dan *tangibles* (fasilitas dan sarana yang digunakan).

Banyak peneliti yang sudah mengkaji terkait Pelayanan Prima ini, yakni mencakup Lestari & Hidayat (2022), Pratama & Lestari (2023) dan Utomo, J.W. & Ali, H. (2024).

Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas SDM menurut Mangkunegara (2013) ialah kapasitas beserta keterampilan individu terhadap pelaksanaan tugas ataupun tanggung jawabnya, yang mencakup aspek pendidikan, pengalaman, dan pelatihan. Kualitas SDM yang baik bisa berperan guna menunjang kinerja organisasi.

Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Hapzi Ali (2013) ialah kapasitas individu terhadap pelaksanaan tugas beserta tanggung jawabnya, yang mencakup kompetensi, motivasi, dan perilaku. Kualitas SDM yang tinggi akan berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi.

Dimensi dan indikator Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Mangkunegara meliputi :

- 1) Kompetensi : Kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki individu untuk mengerjakan tugas beserta tanggung jawabnya dengan baik
- 2) Pendidikan : Tingkat pendidikan formal yang dimiliki individu, yang dapat mempengaruhi kemampuan dan keterampilan dalam pekerjaan
- 3) Pengalaman : Jumlah dan relevansi pengalaman kerja yang dimiliki individu dalam bidang yang terkait dengan tugas yang diemban
- 4) Keterampilan : Kemampuan teknis dan non-teknis yang dimiliki individu, termasuk keterampilan interpersonal dan komunikasi
- 5) Motivasi : Dorongan internal yang mempengaruhi kinerja individu, termasuk keinginan untuk mencapai tujuan dan berkontribusi pada organisasi

Banyak peneliti yang sudah mengkaji terkait Kualitas Sumber Daya Manusia ini, yakni mencakup Ali, H., & Hermanto, M. (2017), Amelia & Nuraini 2022) dan Ramadhan & Setiawan (2023).

Disiplin Kerja

Disiplin Kerja menurut Robbins dan Judge (2019), adalah bentuk perilaku karyawan yang menunjukkan kepatuhan terhadap aturan dan prosedur organisasi, serta konsistensi dalam menjalankan tanggung jawab pekerjaan secara profesional dan etis. Disiplin kerja juga merupakan bentuk internalisasi norma organisasi dalam perilaku individu di tempat kerja.

Disiplin Kerja menurut Hapzi Ali (2016), ialah suatu tindakan ataupun sikap yang merefleksikan ketataan beserta kesadaran individu terhadap aturan dan norma yang berlaku dalam organisasi, yang bertujuan untuk mendukung efektivitas pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi.

Dimensi dan indikator Disiplin Kerja dalam penelitian ini adalah kepatuhan terhadap aturan (ketataan pada jam kerja, mengikuti instruksi atasan), kesadaran kerja (mengerjakan tugas tanpa diawasi, tidak menunda pekerjaan), tanggung jawab (menyelesaikan pekerjaan tepat waktu), sikap positif terhadap pekerjaan (menunjukkan antusiasme, berkomitmen, tidak mudah mengeluh).

Banyak peneliti yang sudah mengkaji terkait Disiplin Kerja ini, yakni mencakup Putri & Kurniawan (2021), Ahmad & Setyawan (2022), dan Wicaksono, R. M., Ali, H., & Syarief, F. (2023).

Penerimaan Retribusi Daerah

Holomoan T. Tambunan mengungkapkan bahwasanya Penerimaan Retribusi Daerah ialah pungutan daerah selaku pembayaran terhadap jasa ataupun perizinan yang diberikan oleh pemerintah daerah yang khusus untuk kepentingan individu ataupun instansi.

Penerimaan Retribusi Daerah menurut Hapzi Ali adalah kontribusi masyarakat yang sifatnya wajib sebagai imbal balik atas layanan publik tertentu, yang harus dikelola secara akuntabel, transparan, dan optimal untuk meningkatkan PAD.

Dimensi atau indikator Penerimaan Retribusi Daerah adalah : optimalisasi penerimaan (peningkatan jumlah wajib retribusi, perluasan objek retribusi), transparansi dan akuntabilitas (pelaporan terbuka, tidak ada penyimpangan, sistem audit), kepuasan masyarakat (manfaat layanan diterima masyarakat).

Banyak peneliti yang sudah mengkaji terkait Penerimaan Retribusi Daerah ini, yakni mencakup Aditya & Sari (2021), Herlina & Yusuf (2022), dan Fauzan et al. (2023).

Review Artikel Relevan

Pengkajian artikel yang relevan guna mengembangkan hipotesis penelitian melalui menguraikan temuan penelitian lainnya beserta menyoroti persamaan ataupun perbedaan dengan rencana penelitian, terlihat di tabel 1.

Tabel 1: Hasil Penelitian Relevan

| No | Author (Tahun) | Hasil Riset Terdahulu | Persamaan Dengan Artikel Ini | Perbedaan Dengan Artikel Ini | H |
|----|---------------------------------------|---|--|---|----|
| 1 | Amelia & Nuraini (2022) | Kualitas SDM berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik | Fokus pada SDM dan pelayanan | Tidak menguji variabel retribusi daerah | H1 |
| 2 | Ali, H., & Hermanto, M. (2017). | Kualitas pelayanan SDM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. | Meneliti pengaruh kualitas SDM terhadap hasil pelayanan | Fokus pada sektor perbankan syariah dan kepuasan nasabah, bukan pada pelayanan publik atau retribusi daerah | H1 |
| 3 | Malik Wicaksono, Ali & Syarief (2023) | Disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja anggota, yang pada gilirannya memengaruhi kepuasan kerja | Menyoroti disiplin kerja sebagai faktor penting dalam meningkatkan kinerja | Tidak membahas pelayanan prima atau retribusi daerah. | H2 |
| 4 | Wulandari & Siregar (2023) | Disiplin berkontribusi langsung terhadap peningkatan mutu layanan | Fokus pada disiplin dan pelayanan | Tidak memasukkan retribusi daerah | H2 |
| 5 | Lestari & Hidayat (2022) | Pelayanan prima meningkatkan kepuasan dan loyalitas publik | Sama dalam melihat efek layanan publik | Tidak bahas retribusi daerah | H3 |
| 6 | Pratama & Lestari (2023) | Kompetensi dan disiplin memengaruhi kualitas pelayanan | Sama-sama uji faktor terhadap pelayanan | Tidak melibatkan retribusi | H3 |

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel *literature review* ini adalah melakukan review artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat konseptual berfikir rencana penelitian:

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan Prima.

Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan pelayanan publik. SDM yang memiliki kompetensi teknis, pengetahuan yang memadai, serta etika kerja yang tinggi bisa menghadirkan pelayanan yang cepat, tepat, sekaligus ramah kepada masyarakat. Menurut Hapzi Ali (2017), kualitas SDM dalam organisasi publik berkaitan erat dengan kemampuan individu dalam menyampaikan layanan yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan pengguna layanan. Ketika pegawai memahami perannya secara profesional dan bertindak dengan integritas, maka kepuasan masyarakat terhadap layanan akan meningkat. Dengan demikian, kualitas SDM menjadi determinan utama dalam mewujudkan pelayanan prima.

Penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Amelia & Nuraini (2022) memperlihatkan bahwasanya pelayanan public diberi pengaruh positif sekaligus signifikan oleh kualitas SDM. Pegawai dengan keterampilan interpersonal dan teknis yang tinggi lebih mampu menyesuaikan layanan dengan harapan masyarakat. Selain itu, pelatihan berkelanjutan yang diberikan kepada aparatur sipil negara terbukti dapat meningkatkan empati, ketepatan pelayanan, serta ketanggapan terhadap keluhan masyarakat. Dalam konteks instansi pemerintah, pelayanan prima tercermin dari kemudahan akses, kecepatan proses layanan, dan kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas yang kompeten.

Untuk meningkatkan pelayanan prima, manajemen organisasi publik perlu melakukan berbagai upaya strategis yang berorientasi pada pengembangan kualitas SDM. Langkah-langkah tersebut mencakup program pelatihan dan pengembangan kompetensi teknis dan non-teknis secara berkala, penerapan sistem reward and punishment berbasis kinerja, serta pemberian tanggung jawab yang proporsional sesuai dengan kapasitas pegawai. Selain itu, manajemen perlu menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan publik dengan nilai-nilai profesionalisme, transparansi, dan akuntabilitas. Evaluasi kinerja pelayanan secara periodik dan melibatkan masyarakat dalam penilaian pelayanan juga menjadi bagian penting untuk menjaga mutu SDM sekaligus memastikan pelayanan prima dapat tercapai secara berkelanjutan.

Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Pelayanan Prima, ditunjang oleh penelitian: (Ali, H., 2017), (Amelia, R., & Nuraini, D., 2022), dan (Tjiptono, F., 2016).

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Prima.

Kepatuhan karyawan terhadap kebijakan beserta prosedur yang mengatur tempat kerja disebut disiplin kerja. Robbins dan Judge (2019) mengungkapkan, disiplin kerja yang tinggi mencerminkan sikap profesionalisme pegawai terhadap pelaksanaan tugas beserta tanggung jawabnya. Dalam konteks pelayanan publik, pegawai yang disiplin akan menunjukkan ketepatan waktu, keteraturan dalam memberikan layanan, serta konsistensi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar operasional prosedur. Disiplin kerja yang diterapkan secara konsisten dapat menciptakan pelayanan yang dapat diandalkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik (Robbins & Judge, 2019).

Penelitian Putri dan Kurniawan (2021) menemukan bahwasanya disiplin kerja memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan ASN. Pegawai yang menunjukkan kedisiplinan dalam hadir tepat waktu, mengikuti prosedur kerja, serta mematuhi etika pelayanan cenderung memberikan layanan yang lebih memuaskan bagi masyarakat. Kedisiplinan menciptakan ritme kerja yang teratur dan efisien sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif. Dalam pelayanan publik, ketidaktertiban dan keterlambatan sangat berpengaruh pada persepsi masyarakat, oleh karena itu disiplin menjadi salah satu kunci pelayanan prima (Putri & Kurniawan, 2021).

Manajemen organisasi publik dapat meningkatkan pelayanan prima dengan menerapkan sistem pengawasan kedisiplinan berbasis digital, memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi, serta membangun budaya kerja yang menanamkan pentingnya kedisiplinan. Selain itu, perlu dilakukan pembinaan dan sosialisasi secara berkala mengenai tata tertib kerja, serta menindaklanjuti pelanggaran secara tegas namun adil. Menurut Tjiptono (2016), pembentukan budaya kerja yang disiplin perlu didukung oleh kepemimpinan yang memberi teladan, sistem monitoring yang transparan, serta komunikasi internal yang efektif. Pendekatan ini bisa mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif sekaligus mendorong pegawai untuk tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya demi pelayanan yang optimal.

Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Pelayanan Prima, ditunjang oleh penelitian: (Robbins & Judge, 2019), (Putri & Kurniawan, 2021) dan (Tjiptono, 2016).

Pengaruh Penerimaan Retribusi Daerah terhadap Pelayanan Prima.

Penerimaan retribusi daerah termasuk salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) selain pajak yang berperan krusial guna mendukung kegiatan pelayanan publik. Peningkatan penerimaan retribusi memungkinkan pemerintah daerah untuk mengalokasikan dana yang memadai untuk peningkatan infrastruktur pelayanan, pengadaan sarana dan prasarana, serta peningkatan kesejahteraan aparatur. Mikesell (2011) menyatakan bahwa penerimaan retribusi daerah yang optimal memperkuat kapasitas fiskal pemerintah daerah, sehingga dapat memperluas cakupan dan kualitas layanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, pelayanan prima sangat ditentukan oleh sejauh mana daerah mampu mengelola dan memaksimalkan penerimaan retribusinya.

Penelitian oleh Rahmawati dan Hidayat (2021) memperlihatkan bahwasanya terdapat korelasi positif sekaligus signifikan antara optimalisasi retribusi daerah dengan peningkatan pelayanan publik. Ketika pendapatan dari retribusi meningkat, maka pemerintah daerah memiliki ruang fiskal lebih besar untuk melakukan inovasi pelayanan, memperpendek waktu tunggu pelayanan, dan memperbaiki fasilitas pelayanan publik. Sementara itu, studi oleh Simbolon dan Sihotang (2023) menegaskan bahwa pemanfaatan retribusi daerah yang transparan dan tepat sasaran menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang prima, karena anggaran yang dikelola dengan baik mencerminkan akuntabilitas dan komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat.

Manajemen dapat melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan prima melalui optimalisasi penerimaan retribusi daerah. Pertama, memperkuat sistem pemungutan retribusi dengan menggunakan teknologi informasi guna meminimalkan kebocoran dan meningkatkan efisiensi. Kedua, melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya retribusi sebagai bentuk partisipasi dalam pembangunan daerah. Ketiga, memastikan bahwa dana retribusi digunakan secara langsung untuk peningkatan kualitas pelayanan, sehingga masyarakat merasakan manfaatnya secara nyata. Menurut Holomoan (2020), transparansi pengelolaan dana retribusi dan libatkan masyarakat dalam pengawasan publik dapat mendorong akuntabilitas serta meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan.

Penerimaan Retribusi Daerah berpengaruh terhadap Pelayanan Prima, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Rahmawati, D., & Hidayat, T., 2021), (Simbolon, R., & Sihotang, M. (2023) dan (Holomoan, T. (2020).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Pelayanan Prima;
2. Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Pelayanan Prima. dan

3. Penerimaan Retribusi Daerah berpengaruh terhadap Pelayanan Prima.

Saran

Masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Pelayanan Prima seperti Kompetensi kepemimpinan, Pemanfaatan teknologi informasi dan motivasi kerja pegawai. Oleh karena itu masih perlu dilakukan riset lebih lanjut.

REFERENSI

- Aditya, R., & Sari, N. W. (2021). Pengaruh Efektivitas Pemungutan Retribusi Daerah terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 14(2), 85–93.
- Ali, H. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Deepublish.
- Ali, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ali, H. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia. Digilib UNS.
- Ali, H. (2018). *Manajemen Publik dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ali, H., & Hermanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 10(2), 145–156.
- Amelia, N., & Nuraini, L. (2022). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai di Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan*, 5(1), 22–30.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness Through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Fauzan, M. R., Ramdani, R., & Ali, H. (2023). Peran Pengelolaan Retribusi Daerah dan Transparansi Fiskal terhadap Peningkatan Penerimaan Asli Daerah. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 4(2), 58–68.
- Gil-Garcia, J. R., & Helbig, N. (2006). Information Technology and Public Administration: Implications for Public Governance and Services. *International Journal of Public Administration*, 29(4), 331–344.
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Bantam Books.
- Herlina, E., & Yusuf, M. (2022). Analisis Pengaruh Intensifikasi dan Ekstensifikasi Retribusi terhadap Penerimaan PAD di Kabupaten Bandung. *Jurnal Pajak dan Keuangan Daerah*, 5(1), 41–50.
- Holomoan, T. (2020). Pengaruh Penerimaan Retribusi Daerah terhadap Kualitas Pelayanan di Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 8(4), 87–95.
- Lestari, R., & Hidayat, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 12(1), 45–52.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pratama, Y., & Lestari, N. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Prima di Sektor Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 33–40.
- Rahmawati, D., & Hidayat, T. (2021). Pengaruh Penerimaan Retribusi Daerah terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota X. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Publik*, 10(3), 120–130.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Robson, F., & Ali, H. (2018). The Impact of Information Technology Utilization on Organizational Performance: A Case Study. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 9(1), 80–90.

- Simbolon, R., & Sihotang, M. (2023). Analisis Pengaruh Penerimaan Retribusi Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan Publik di Provinsi Y. *Jurnal Ekonomi dan Pemerintahan*, 15(2), 142–152.
- Sutrisno, E., & Ali, H. (2021). Pengaruh Kompetensi Kepemimpinan terhadap Kinerja Organisasi: Studi Kasus pada Instansi Pemerintahan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), 150–160.
- Tambunan, H. T. (2011). *Perekonomian Indonesia: Teori dan Temuan Empiris*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, J. W., & Ali, H. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan dan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(1), 12–25.
- Wicaksono, R. M., Ali, H., & Syarief, F. (2023). Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Sektor Publik. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 4(2), 25–36