

**PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN  
KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCACATAN SIPIL  
KABUPATEN SUMEDANG**

Ajat Sudrajat<sup>1</sup>, Awan Setiawan<sup>2</sup>, Zairusi<sup>3</sup>

destroytea@gmail.com<sup>1</sup>, awans2425@unla.ac.id<sup>2</sup>, zairusi89@gmail.com<sup>3</sup>

Universitas Langlangbuana

**ABSTRAK**

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sumedang bertanggung jawab dalam memberikan layanan administrasi kependudukan yang cepat, efektif, dan akuntabel. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala, seperti lamanya proses pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, serta infrastruktur teknologi yang belum optimal. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumedang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Begitu pula dengan kompetensi pegawai yang berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Kombinasi antara kepemimpinan transformasional yang efektif dan kompetensi pegawai yang tinggi dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kepemimpinan transformasional dan kompetensi pegawai merupakan faktor utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Pemimpin yang mampu memberikan inspirasi dan motivasi kepada pegawai dapat mendorong peningkatan kinerja dan profesionalisme dalam pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Disdukcapil Sumedang perlu mengembangkan program pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai secara berkelanjutan, menerapkan sistem evaluasi kinerja berbasis meritokrasi, serta memperkuat teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci :** Kepemimpinan Transformasional, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

**ABSTRACT**

*Quality public service is a crucial factor in the implementation of good governance. The Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Sumedang Regency is responsible for providing fast, effective, and accountable population administration services. However, in practice, several obstacles remain, such as lengthy service processes, limited human resources, and suboptimal technological infrastructure. Therefore, this study examines the influence of transformational leadership and employee competence on the quality of public services at Disdukcapil Sumedang Regency.*

*The results of the study show that transformational leadership has a positive and significant impact on the quality of public services. Likewise, employee competence significantly contributes to improving the quality of population administration services. The combination of effective transformational leadership and high employee competence can enhance transparency, accountability, and public satisfaction with the services provided. Transformational leadership and employee competence are key factors in improving the quality of public services at Disdukcapil Sumedang Regency. Leaders who can inspire and motivate employees can drive better performance and professionalism in service delivery. To improve public service quality, Disdukcapil Sumedang needs to develop continuous training and employee competency development programs, implement a merit-based performance evaluation system, and strengthen information technology in population administration services.*

**Keywords:** Transformational Leadership, Employee Competence, Public Service Quality, Population Administration.

**1. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik sebagai salah satu agenda nasional reformasi birokrasi diarahkan kepada perubahan mendasar untuk merubah stigma pelayanan publik pemerintahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat menjadi pelayanan prima. Namun dalam prakteknya, organisasi penyelenggara pelayanan publik masih banyak kekurangan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu faktornya yaitu adalah rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrasi) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, 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.

Ada tiga aspek yang dapat diidentifikasi atas permasalahan aktual yang terjadi di Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Permasalahan di Disdukcapil berangkat dari identifikasi masalah yang terdapat dalam Renstra Tahun 2018 – 2023, identifikasi masalah tersebut dapat dilihat dalam Tabel 1 berikut :

No	Aspek	Permasalahan
1	Pelayanan Pendaftaran Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masih lamanya proses pelayanan administrasi kependudukan</li> <li>Jangkauan pelayanan yang sangat luas</li> <li>Ketersediaan blangko KTP dari Pusat terbatas alokasinya untuk daerah</li> </ol>
2	Pelayanan Pencatatan Sipil	<ol style="list-style-type: none"> <li>Masih lamanya proses pelayanan administrasi kependudukan</li> <li>Jangkauan pelayanan yang sangat luas</li> <li>Masih rendahnya pencatatan pelaporan peristiwa penting lainnya (kelahiran, kematian, perkawinan dll)</li> </ol>
3	Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemanfaatan data penduduk yang masih belum maksimal penggunaannya</li> <li>Akses ke data <i>center</i> sangat terbatas sehingga menghambat pelayanan administrasi kependudukan</li> </ol>

		Kabupaten Sumedang
		3. Lambatnya update data warehouse di
		Kemendagri

Tabel 1. Identifikasi Masalah

Sumber : LKIP Disdukcapil Kabupaten Sumedang Tahun 2025

Dari identifikasi masalah di atas, secara akumulasi disinyalir permasalahan tersebut secara dominan yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan publik adalah faktor kepemimpinan dalam hal ini kepemimpinan transformasional dan faktor kompetensi pegawai.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, peran kepemimpinan menjadi faktor kunci yang tidak dapat diabaikan. Salah satu pendekatan kepemimpinan yang dianggap relevan dalam menjawab tuntutan perubahan dan dinamika organisasi sektor publik adalah kepemimpinan transformasional. Model kepemimpinan ini menekankan pada kemampuan pemimpin dalam menginspirasi dan memotivasi bawahannya untuk bekerja melebihi harapan, serta mendorong pencapaian visi bersama melalui perubahan perilaku dan budaya kerja yang lebih progresif (Bass dan Avolio dalam Gita, 2018). Pemimpin transformasional diyakini mampu menciptakan iklim kerja yang mendukung inovasi, semangat kolaboratif, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, seperti yang dikemukakan oleh Sudiartini et al. (2023), Setiadi (2018), serta Sugiharti et al. (2023). Temuan-temuan tersebut memperkuat asumsi bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh kepemimpinan yang visioner dan mampu mendorong kinerja pegawai secara optimal.

Di samping kepemimpinan, kompetensi pegawai merupakan elemen strategis lainnya yang turut menentukan efektivitas pelayanan publik. Kompetensi mencakup kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab secara profesional (Wibowo, 2018). Dalam konteks birokrasi, peningkatan kompetensi aparatur negara menjadi instrumen penting untuk menjawab ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. Sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik, antara lain

disampaikan oleh Sugiharti et al. (2023), Pradana et al. (2022), dan Subagja (2019).

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa di antaranya adalah lamanya proses pelayanan, keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia, serta kendala teknis seperti distribusi layanan di wilayah terpencil dan keterbatasan blangko KTP elektronik. Permasalahan-permasalahan tersebut berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik, serta memberikan masukan praktis bagi instansi pemerintah dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

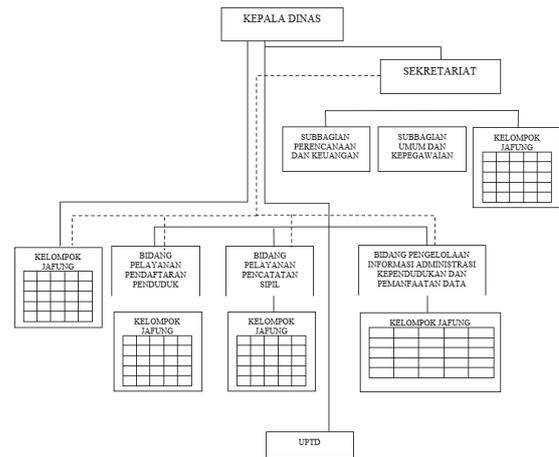
## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada pegawai Disdukcapil Kabupaten Sumedang. Teknik analisis data menggunakan uji regresi berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (kepemimpinan transformasional dan kompetensi pegawai) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan publik).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang. Sedangkan tugas dan fungsinya diuraikan dalam Peraturan Bupati Sumedang Nomor 153 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Berikut Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang di Gambar berikut :



Gambar 1. Peta Administrasi Kabupaten Cianjur

Sumber : Peraturan Bupati Sumedang Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumedang

### A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dihadapkan pada sejumlah tantangan dan peluang strategis. Analisis SWOT dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan sebagai dasar penyusunan strategi pengembangan pelayanan.

#### a. Faktor Internal

##### Kekuatan :

- 1) Dasar hukum yang kuat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan (UU, Permendagri, Perda, Perbup);
- 2) Struktur organisasi dinas yang legal dan fungsional;
- 3) Telah memiliki sertifikasi ISO 9001:2015 sebagai jaminan mutu;
- 4) Adanya komitmen pimpinan dalam pelayanan publik;
- 5) Adanya pelayanan berbasis digital dan Mal Pelayanan Publik (MPP);
- 6) Dukungan kendaraan operasional pelayanan keliling.

##### Kelemahan:

- 1) SDM belum mencukupi secara kualitas maupun kuantitas;
- 2) Sarana dan prasarana pelayanan masih belum sebanding dengan jumlah penduduk;
- 3) Layanan keliling belum menjangkau seluruh wilayah secara optimal;

- 4) Keterbatasan dalam pengolahan data kependudukan menghambat optimalisasi kinerja dinas.

**b. Faktor Eksternal**

**Tantangan:**

- 1) Kebutuhan peningkatan efektivitas pelaksanaan fungsi pelayanan publik;
- 2) Keterbatasan anggaran baik dari APBD kabupaten maupun provinsi;
- 3) Kebutuhan validitas data sebagai dasar evaluasi kinerja;
- 4) Kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam menjaga dokumen kependudukan, terutama KTP-el;
- 5) Kebutuhan percepatan pengadaan sarana dan prasarana pendukung.

**Peluang:**

- 1) Adanya koordinasi kuat dengan instansi pusat;
- 2) Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mendukung digitalisasi pelayanan;
- 3) Tingginya kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan sebagai syarat layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, keimigrasian, perpajakan, dan lainnya.

Pembahasan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan di masa depan sangat bergantung pada kemampuan mengelola faktor-faktor tersebut secara sinergis. Strategi yang perlu dikedepankan adalah adaptive leadership, digitalisasi sistem pelayanan, peningkatan kapasitas SDM, dan penguatan sinergi lintas sektor. Jika peluang dapat dimaksimalkan dan kelemahan serta tantangan dikelola secara tepat, maka kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

**B. Hasil Penelitian**

Tahun 2019, dan Perda No. 6 Tahun 2015. Jenis layanan utama meliputi biodata penduduk, KK, KTP-el, surat keterangan kependudukan, akta pencatatan sipil, dan KIA.

Evaluasi terhadap pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2018–2023 menunjukkan dinamika capaian kinerja Indikator Kinerja Utama (IKU). Pada periode 2019–2021, terdapat empat indikator capaian kinerja, sementara pada tahun 2022–2023 indikatornya disederhanakan menjadi tiga, sejalan dengan Renstra Perubahan. Beberapa temuan penting dari evaluasi capaian kinerja tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Fluktuasi Kinerja:** Terdapat fluktuasi capaian IKU dari tahun ke tahun. Nilai beberapa indikator berada di bawah target, dipengaruhi oleh faktor seperti kelengkapan persyaratan pelayanan, mekanisme, sistem, serta kompetensi pelaksana.
2. **Keterbatasan Blanko KTP-el:** Rendahnya cakupan kepemilikan KTP-el pada awal pelaksanaan Renstra disebabkan keterbatasan blanko dari pemerintah pusat.
3. **Keterlambatan Capaian KIA:** Layanan KIA dihadapkan pada keterbatasan blanko, kurangnya pemahaman masyarakat, serta dampak pandemi COVID-19, yang menyebabkan rendahnya capaian awal. Namun, peningkatan mulai terjadi pada tahun ketiga melalui program percepatan.
4. **Perbaikan Capaian Akta Kelahiran:** Kepemilikan akta kelahiran untuk anak usia 0–18 tahun menunjukkan peningkatan yang signifikan pada tahun kedua pelaksanaan Renstra.
5. **Kinerja SAKIP Belum Optimal:** Capaian Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) masih berada di bawah target, disebabkan belum lengkapnya data pengukuran kinerja yang diperlukan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa meskipun ada capaian yang meningkat, terdapat pula tantangan dalam hal sarana, regulasi pusat, dan kesiapan SDM serta sistem yang perlu terus ditingkatkan.

**4. SIMPULAN DAN SARAN**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan transformasional dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

1. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai koefisien regresi sebesar 0,492 dan nilai t hitung sebesar 5,455 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $0,000 < 0,05$ ) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional memiliki kontribusi yang nyata dalam meningkatkan kualitas layanan. Hal ini menegaskan bahwa pemimpin yang

- mampu memberikan inspirasi, motivasi, serta perhatian individual kepada pegawai dapat mendorong peningkatan kinerja dan efektivitas pelayanan publik.
2. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Kompetensi pegawai juga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki koefisien regresi sebesar 1,229 dengan nilai t hitung sebesar 6,586 dan tingkat signifikansi 0,000. Dengan kontribusi sebesar 48,8%, kompetensi pegawai menjadi faktor yang lebih dominan dibandingkan kepemimpinan transformasional dalam menentukan kualitas layanan. Pegawai yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang baik lebih mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
  3. Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Kompetensi Pegawai secara Bersamaan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Secara simultan, kepemimpinan transformasional dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 49,664 lebih besar dari F tabel sebesar 3,09, dengan tingkat signifikansi 0,000. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 50,6% mengindikasikan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama mampu menjelaskan lebih dari setengah variasi dalam kualitas pelayanan publik, sementara 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

### Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, sebagai berikut:

1. **Penguatan Kepemimpinan Transformasional**  
Disarankan agar pimpinan Disdukcapil mengembangkan kapasitas kepemimpinan transformasional melalui pelatihan berbasis kepemimpinan visioner, peningkatan motivasi kerja, serta komunikasi yang efektif dan inspiratif dalam membina pegawai.
2. **Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Pemerintah daerah perlu mengembangkan program pelatihan dan sertifikasi kompetensi secara sistematis, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan pemahaman regulasi kependudukan, serta melaksanakan evaluasi kinerja secara berkala berbasis indikator yang terukur.

3. **Sinergi Strategis antara Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai**  
Optimalisasi pelayanan publik dapat dicapai melalui integrasi antara kepemimpinan yang transformatif dan kompetensi pegawai yang mumpuni. Implementasi sistem insentif dan penguatan kapasitas digital menjadi kunci dalam mewujudkan pelayanan yang responsif, adaptif, dan profesional.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Jurnal:

- Anisa, Z. R., Murwaningsih, T., & Ninghardjanti, P. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Tata Usaha di SMK Batik 1 Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi*, 2(2), 115–127. Retrieved from <http://jurnal.fkip.uns.ac.id/index.php/jika>
- pBenard M. Bass (1985).
- Gita, Ariaji. (2018). Analisis Kinerja Perusahaan Pada PT Prima Citra Nutrindo Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 7(11): 1-15
- Hamali, Arif, Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service),
- Handoko, T.H.. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hardiansyah. (2020). Identifikasi Plant Growth Promoting Rhizobacteria Pada Rizosfer Bumbu Duri Dengan Gram KOH 3%. *Agrotechnology Research Journal* 4 (1): 41–46.
- Hasibuan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hodgkinson. (2017). Making Strategy Hot. *California Management Review* Volume 59, Issue 3, May 2017, Pages 109-134 © The Regents of the University of California 2017, Article Reuse Guidelines <https://doi.org/10.1177/0008125617712258>

- <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0008125617712258>
- Kusdi. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional Terhadap Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional dan Kinerja Karyawan. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jbm/article/download/2388/1509>
- MacGregor Burns (1978). *Alternative Perspectives on Leadership: Integrating Transformational Leadership with Confucian Philosophy*. New York: Harper & Row.
- Mahmuda, Saputra, dan Nurrahman (2022). Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Lampung. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/815/>
- Mangkunegara Anwar Prabu (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi IX. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Moenir (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moeheriono (2016). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Muchlisin Riadi (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulyapradana & Lazulfa. (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Munawar N. (2023). *Inovasi Pendidikan di Era Digital*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurmasitha, Hakim, dan Prasetyo (2023) *Analisis Data Penelitian Sosial*. Malang: UB Press.
- Nurwulandari & Darwin. (2020) *Komunikasi Antarbudaya: Teori dan Praktik*. Jakarta: Kencana.
- O Subagja. (2019). *Statistika untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Pasolong. (2018). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto. (2021). *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pradana, Kismartini, Aripin (2022). *Kebijakan Publik dan Implementasinya di Indonesia*. Semarang: Unnes Press.
- Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga.
- Ricardianto. (2018). *Manajemen Logistik dan Supply Chain Management*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins dan Judge (2018). *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). Jakarta: Salemba Empat.
- Santosa (2009). *Teknik Pemanfaatan Data untuk Keperluan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sanusi. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti (2019) *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sekaran, Bougie. (2018). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (Edisi 7). Chichester: Wiley.
- Siagian. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinabela (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Siswandi (2017). *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sudarmanto (2019) *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmalana. (2018). *Ekonomi Pembangunan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Supomo, B., & Nurhayati, L. (2018). *Akuntansi Keuangan Menengah* (Edisi 2). Jakarta: Salemba Empat.
- Susana, R., Tawai, H., & Yusuf, M. (2018). *Manajemen Strategis dalam Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Sutha, I. (2018). *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman, H., & Abdi, S. (2019). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setiadi, A. (2018). *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Sudiartini, A., et al. (2023). *Pendidikan Karakter di Era Milenial*. Denpasar: Udayana University Press.
- Wahyudi, W. (2019). *Manajemen Risiko Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wijono, B. (2018). Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Kencana.

Yuniarsih, T., & Suwatno. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta. Yuniarsih & Suwatno, (2009)

**Peraturan Pemerintah:**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik