

**PENGARUH KEBIJAKAN DAERAH DAN KINERJA  
APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN REJANG  
LEBONG**

Oleh :  
Ardiles Nur<sup>1</sup>, Pefriyadi<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Bengkulu, Indonesia

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Negeri Curup, Provinsi Bengkulu, Indonesia

\*Email Korespondensi : [pefriyadi@iaincurup.ac.id](mailto:pefriyadi@iaincurup.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini sberjuan untuk menganalisis beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik, yaitu : Kebijakan Daerah dan Kinerja Aparatur. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Rejang Lebong. Teknik penelitian yang dipakai ialah teknik survey. Sumber data penelitian ini ialah semua Pegawai di Sekretaria Daerah Kabupaten Rejang Lebong dan Masyarakat di Kabupaten Rejang Lebong yang dipilih dengan menggunakan *stratified randomsamplin* sebanyak 204 orang. Instrumen yang digunakan adalah instrumen Kebijakan Daerah, Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik yang dikembangkan sendiri sesuai dengan indikator-indikatornya. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji F dan Uji t. Hasil penelitian ini menemukan bahwa : Terdapat pengaruh positif Kebijakan Daerah ( $X_1$ ) dan Kinerja Aparatur ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y), dengan koefisie determinasi  $R^2=0,904$  dan Persamaan Regresi  $Y = 8,044 + 0,305X_1 + 0,570X_2$ ; hasil selanjutnya ada dampak positif Kebijakan Daerah ( $X_1$ ) pada Kualitas Pelayanan Publik (Y); dan ada juga dampak positif Kinerja Aparatur ( $X_2$ ) pada Kualitas Pelayanan Publik (Y). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik dapat ditingkatkan melalui peningkatan Kebijakan Daerah dan peningkatan Kinerja Aparatur.

**Kata Kunci** : Kebijakan Daerah, Kinerja Aparatur, dan Pelayanan Publik

## A. PENDAHULUAN

Kesejahteraan masyarakat dalam suatu negara sangatlah penting untuk mengukur tingkat pemerataan ekonomi yang ada di sebuah negara, sesuai yang diamanatkan oleh pembukaan undang-undang dasar negara republik indonesia aliane ke 4 yakni untuk memajukan kesejahteraan umum maka dari itu pemerintah wajib memperhatikan kesejahteraan masyarakatnya. Kemudian landasan selanjutnya terkait kesejahteraan masyarakat seperti yang disebutkan dalam pasal 34 ayat 1 undang-undang dasar negara republik indonesia 1945 yang menyatakan jika fakir miskin dan anak terlantar dipelihara oleh negara.

Salah satu tugas utama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah adalah melayani kebutuhan masyarakatnya dengan baik. Secara etimologi (Abdullah, 2016), pemerintah dapat diartikan melakukan pekerjaan menyuruh yang berarti memiliki dua unsur yaitu terdiri, unsur yang diperintah yaitu rakyat dan unsur yang memerintah yaitu pemerintah itu sendiri dan diantara keduanya ada hubungan.

Bukunya Thomas Nugent dengan judul *spirit of laws*, mengemukakan tesisnya sebagaimana dikutip oleh (Barnett & Bernick, 2018) bahwa dalam suatu negara yang menjunjung tinggi kemerdekaan rakyatnya, maka kekuatan negara wajib dibagi dan dijalankan oleh tiga bagian yang berlainan dan terpisahkan antara satu dengan yang lain tanpa yuridiksi bagian yang lainnya (*independent*) ketiga badan tersebut adalah Badan legislatif, Badan eksekutif dan Badan yudikatif.

Konsep pemerintah melayani masyarakat adalah salah satu bentuk perubahan paradigma pemerintah dengan masyarakatnya yang terjadi dewasa ini. Paradigma tersebut adalah bahwa masyarakat merupakan pemegang saham sekaligus konsumen dari pemerintah, sebagai pemegang saham maka kekuasaan tertinggi yang menentukan nasib pemerintahan ada di tangan rakyat dan selaku konsumen maka pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Namun kondisi tersebut belum dapat sepenuhnya dirasakan dan benar-benar terjadi dalam kehidupan sehari-hari oleh masyarakat. Ada banyak sebab mengapa kondisi tersebut belum dapat berjalan, diantaranya adalah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah yang belum sepenuhnya mengakomodir kebutuhan masyarakat.

Di dalam hukum administrasi negara Indonesia, (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022) istilah "*pelayanan publik*" diartikan sebagai "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Kegiatan pelayanan publik agak mungkin berhubungan dengan menjalankan tugas-tugas pengelolaan pemerintahan, di mana segala tanggung jawab yang wajib dilaksanakan dalam rangka mewujudkan kebijaksanaan umum (*public policies*) pemerintah wajib

dapat diwakilkan pada bagian atau institusi tertentu yang mempunyai hak (*authority*), kemampuan (*competence*), dan sumber daya (*resources*) untuk menjalankan pelayanan publik menuju masyarakat umum (Maulidiah, 2014).

Pemerintah daerah yang terlibat sepenuhnya dalam pelayanan publik kepada masyarakatnya sudah pasti mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat jadi seharusnya ketika pemerintah daerah membuat kebijakan yang menyangkut masyarakat luas, maka kebijakan tersebut benar-benar mengarah langsung kepada keinginan masyarakat.

Untuk dapat membuat kebijakan publik yang berpihak kepada masyarakat maka aparatur pemerintah yang terlibat di dalam pembuatan kebijakan tersebut harus memiliki kemampuan dan pemahaman yang mendalam atas tujuan yang ingin dicapai dengan dibuatkannya kebijakan tersebut. Dengan demikian ketika kebijakan daerah yang ditetapkan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat maka pemerintah telah menjalankan kewajibannya dengan baik.

Pemerintah dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya memiliki wewenang untuk menentukan kebijakan yang menyangkut hajat hidup orang banyak, wewenang untuk menentukan kebijakan tersebut dikenal dengan nama kebijakan publik Carl Friedrich dalam (Mukoddimah, 2021) menyatakan bahwa "kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang,

kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari-cari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan".

Faktor lain yang turut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat adalah berasal dari unsur sumber daya manusia yang ada di dalam struktur pemerintah. Selama ini masyarakat menilai kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori rendah. Bukan tanpa bukti hal tersebut diberikan karena dalam pemandangan sehari-hari, masyarakat melihat secara langsung kepada unsur aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

Sudah menjadi rahasia umum yang berkembang di masyarakat bahwa birokrasi pemerintah selama ini selalu menggunakan prinsip "jika dapat dipersulit mengapa harus dipermudah". Sehingga ketika masyarakat datang meminta pelayanan publik dari pemerintah seolah-olah masyarakat tersebut dipersulit dengan segala macam aturan aturan dan segala macam atribut-atribut yang seharusnya dapat dipermudah.

Menurut Cook dalam (Mulyana, 2021) "Manajemen kinerja adalah suatu pendekatan terhadap manajemen yang memanfaatkan serta memfokuskan diri pada kinerja" hal ini berarti dasar untuk pengaturan staf dengan efektif dan memberi layanan berkualitas untuk pelanggan, karena seluruh orang bekerja pada kapasitas penuh dan menuju ke arah yang sama.

Menurut Bittel dan Newstrom dalam (Putrima, 2017) ada tiga alasan pokok perlunya mengadakan penilaian terhadap kinerja pegawai, yaitu:

1. Untuk mendorong perilaku yang baik atau memperbaiki serta mengikis kinerja (prestasi) di bawah standar.
2. Untuk memuaskan rasa ingin tahu karyawan tentang seberapa baik kerja yang dilakukannya.
3. Untuk memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan selanjutnya.

Secara umum kinerja aparatur pemerintah selama ini dilihat oleh masyarakat belum mencapai tahap "memuaskan". Mulai dari tingkat disiplin aparatur sampai dengan kualitas hasil kerja belum benar-benar memuaskan hati masyarakatnya. Jika pemerintah ingin merubah citranya kepada masyarakat sebagaimana konsep pemerintah yang baik (*good government*) yang didengungkan selama ini, maka aparatur pemerintah selaku unsur pelaku yang menggerakkan roda pemerintahan harus berkomitmen untuk hal tersebut.

Masyarakat selaku "pemegang saham" atas keberadaan pemerintah jika melihat bahwa pemerintah tidak mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik bukan tidak mustahil untuk "memecat" pemerintah dari pekerjaannya, untuk kemudian mencari penggantinya yang pantas dan memiliki kemampuan untuk melayani masyarakat dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, maka pada penelitian kali ini ingin diketahui bagaimana Dampak Kebijakan

Daerah dan Kinerja Aparatur kepada Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan pelaksanaan dari Implementasi Kebijakan Bantuan Sosial yang dijalankan oleh pemerintah sehingga memudahkan penulis untuk menganalisis permasalahan penelitian tentunya dengan melihat permasalahan penelitian yang objektif.

### Hipotesis Penelitian

1.  $H_0 : b_1 = b_2 = 0$ ; tak ada dampak Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur selaku bersama-sama pada Kualitas Pelayanan Publik.  
 $H_1 : b_1 \neq 0$ ; ada dampak Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur secara bersama-sama pada Kualitas Pelayanan Publik.  
Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.
2.  $H_0 : b_1 = 0$ ; tak ada dampak Kebijakan Daerah pada Kualitas Pelayanan Publik.  
 $H_1 : b_1 \neq 0$ ; ada dampak Kebijakan Daerah pada Kualitas Pelayanan Publik.  
Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.
3.  $H_0 : b_2 = 0$ ; tak ada dampak Kinerja Aparatur pada Kualitas Pelayanan Publik.  
 $H_1 : b_2 \neq 0$ ; ada dampak Kinerja Aparatur pada Kualitas Pelayanan Publik.  
Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.

### Perubah dan Pengukurannya

Pada penelitian ini, Variabel *independent* ke-1 ialah Kebijakan daerah yang merupakan nilai yang didapatkan melalui pengukuran dengan memakai angket yang mengilustrasikan kebijakan-kebijakan daerah yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Rejang Lebong dalam melayani masyarakatnya. Oleh karena itu dimensi bagi variabel ke-1 ini ialah:

1. *Partisipasi masyarakat*, dapat dinilai dengan indikator Penentuan skala prioritas dan Aspirasi masyarakat.
2. *Manfaat*, dapat dinilai dengan indikator Pencapaian sasaran, Hasil dan Tujuan.
3. *Efektif dan efisiensi*, dapat dinilai dengan indikator Pencapaian sasaran, Penggunaan sumber daya dan Kesesuaian rencana dengan tujuan akhir.
4. *Pelaksanaan kebijakan*, dapat dinilai dengan indikator Konsistensi, Konsekuensi dan Kontinuitas.

Kinerja aparatur adalah variabel *independent* ke-2, yang merupakan nilai yang didapatkan melalui pengukuran dengan memakai angket yang mengilustrasikan tingkat kinerja aparatur dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai aparatur di Kabupaten Rejang Lebong. Oleh karena itu dimensi untuk variabel bebas ke-2 ini ialah:

1. *Tugas Pokok dan fungsi*, bisa diukur oleh indikator : Kesesuaian pelaksanaan dengan tugas utama dan peran, Pemenuhan standar kerja dan Penilaian hasil kerja.
2. *Kemampuan kerja individu*, bisa diukur oleh indikator:

Penguasaan dan Pelaksanaan bidang tugas.

3. *Penggunaan sumber daya*, bisa diukur oleh indikator: Biaya, Sumber daya manusia, Metode/manajemen, Teknologi dan Waktu.

Variabel *dependent* berdasarkan analisis ini ialah Kualitas pelayanan publik, dengan definisi adalah nilai yang didapatkan dari pengukuran dengan memakai angket yang mengilustrasikan sampai sejauh mana kualitas pelayanan publik dilaksanakan di Kabupaten Rejang Lebong. Dengan demikian dimensi untuk variabel terikat adalah:

1. *Lingkungan*, dapat dinilai dengan indikator Kenyamanan, Keamanan dan Fasilitas penunjang.
2. *Prosedur pelayanan*, dapat dinilai dengan indikator Kesederhanaan, Kecepatan dan Transparansi.
3. *Pelayanan*, dapat dinilai dengan indikator Standar pelayanan, Kepuasan masyarakat dan Pengaduan masyarakat.

### Populasi

Survei sampel (Ronal & Hotlin, 2019) adalah berkenaan dengan pengukuran keadaan ataupun atribut dari entitas tertentu. Atribut serta objek yang menjadi tujuan penelitian disebut sifat atau ciri. Unit yang mempunyai sifat ini dinamakan unsur atau unit elementer.

Nazir dalam (Apomfires & Attamimi, 2021) mengatakan bahwa "Unsur atau unit elementer adalah sebuah objek pada mana akan dilakukan pengukuran-pengukuran. Kumpulan-kumpulan dari unit-unit elementer tersebut disebut populasi". Dengan demikian, Populasi

penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong dan masyarakat di Kabupaten Rejang Lebong.

### **Sampel dan Prosedur Penarikan Sampel**

Menurut Soehartono dalam (Rohman, 2019) "terdapat dua syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pengambilan sampel, yaitu sampel harus representative (mewakili) dan besarnya sampel harus memadai. Untuk memenuhi kedua syarat tersebut digunakan pendekatan statistik dalam mengambil besarnya sampel yang baik, dengan menentukan error atau kesalahan yang ditoleransi dalam pengambilan sampel.

Dalam hal ini, penulis menggunakan metode random sampling karena obyek penelitian merupakan suatu keseluruhan yang homogen. Untuk mencari suatu ketepatan yang lebih tajam terhadap masalah, maka diperlukan pembagian dahulu atas kelas-kelas atau subpopulasi.

(Bagasta et al., 2018) dalam penelitiannya menggunakan *Stratified Random Sampling* dimana dapat didefinisikan adalah sampel yang ditarik dengan memisahkan elemen-elemen populasi dalam kelompok-kelompok yang tidak *overlapping* yang disebut strata, dan kemudian memilih sebuah sampel secara random dari tiap stratum.

### **Prosedur Penyatuan Data**

Penelitian ini memakai teknik penelitian deskriptif analisis. Adapun cara yang digunakan dalam penyatuan data yang dipakai adalah dengan survey, yaitu dengan memakai angket kuisisioner, yang diarahkan untuk memperoleh data

utama dari yang ditentukan sebagai sampel pada penelitian ini.

Nazir dalam (Apomfires & Attamimi, 2021) menyatakan bahwa Teknik survey ialah pemeriksaan yang dikerjakan untuk mendapatkan informasi dari indikator yang ada dan mencari keterangan secara faktual, baik mengenai institusi sosial, ekonomi maupun politik dari sebuah kelompok ataupun golongan. Pada teknik survey pula dilaksanakan evaluasi dan perbandingan terhadap poin-poin yang dilaksanakan orang saat mengatasi situasi atau masalah yang sama dan hasilnya bisa digunakan pada tahap perencanaan.

Angket yang diajukan kepada responden berjumlah 45 pernyataan. Untuk variabel Kebijakan Daerah sebanyak 15 pernyataan. Variabel Kinerja Aparatur sebanyak 15 pernyataan dan variabel Kualitas Pelayanan Publik sebanyak 15 pernyataan, dengan ketentuan angket yang ada dalam penelitian ini disusun menurut model skala Likers dirumuskan dengan 5 kategori.

Pernyataan yang dikemukakan bersifat kualitatif, untuk kepentingan analisis data ini dicocokkan dengan bentuk pernyataan kuisisioner. Pernyataan yang bersifat baik ataupun kurang baik diberi nilai 5,4,3,2,1 oleh penentuan nilai adalah:

- 1) Sangat Setuju(SS) dengan nilai 5
- 2) Setuju (S) dengan nilai 4
- 3) Kurang Setuju(KS) dengan nilai 3
- 4) Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1

### **Analisis Data**

Untuk mengatur informasi yang didapatkan, penulis memakai dua teknik sekaligus, yakni:

1. Analisis deskriptif kuantitatif, yaitu penilaian serta pengukuran pada informasi dari hasil analisis yang berbentuk nilai-nilai, dan
2. Analisis deskriptif kualitatif, yaitu ulasan serta penetapan terhadap informasi hasil analisis yang berbentuk tulisan, kata atau kalimat.

Analisis yang dilaksanakan bertujuan guna menjelaskan terdapat keterkaitan/dampak di sela-sela *independent variable* (bebas) dengan *dependent variable* (terikat). Pada ilmu statistika, teknik analisis yang cocok dengan persoalan tersebut ialah analisis regresi, di mana *dependent variable* (terikat) dipengaruhi oleh beberapa *independent variable* (bebas). *dependent variable* (terikat) ialah variabel yang dipandang hanya ada karena dampak dari *independent variable* (bebas) tersebut.

Dalam menganalisis data di penelitian ini, penulis menggunakan Analisis Variansi (ANOVA). Untuk menguji hipotesa dilakukan dengan uji F dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{MSR}{MSE}$$

Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sedangkan bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , lalu  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Secara sistematis, keterkaitan fungsional variabel terikat (Y) dan variabel-variabel bebas  $X_1$ , dan  $X_2$  bisa dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + b X + b_2 X_2$$

Persamaan ini diistilahkan oleh model *linear multiple* (berganda). Diartikan linier sebab seluruh variabel yang ada nilai eksponennya satu serta berganda sebab *independent variable* (bebas) lewat dari satu..

### C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

#### Hasil Penelitian

Sesuai keseluruhan subjek yang ditentukan sebelumnya, jumlah kuesioner yang dilansir kepada subjek penelitian berjumlah 204 angket dan dikembalikan secara keseluruhan.

Sesudah data kuesioner ditetapkan, lalu dengan memakai program SPSS 23, data dianalisis dan ditafsirkan untuk mengurai persoalan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Uraian hasil penelitian dari tiap variabel penelitian, diuraikan pada bagian deskripsi data berikut ini.

#### 1. Deskripsi Data

##### a. Variabel Kebijakan Daerah ( $X_1$ )

Variabel Kebijakan Daerah di Kabupaten Rejang Lebong dari 204 subjek penelitian mempunyai *mean* sebesar 60,84 nilai tengah 61,00 oleh simpangan baku senilai 2,732 dan ragam 7,466. Variabel ini mempunyai jarak data sejumlah 16 oleh nilai terbawah 53 dan teratas 69 (jarak teoritis 15-75) Total nilai semuanya ialah 12.411 Mengenai penyaluran frekuensi nilai variabel Kebijakan Daerah bisa diperhatikan didalam tabel frekuensi berikut:

**Tabel Frekuensi  
Nilai Kebijakan Daerah**

| No | Nilai | Frekuensi | Persen | Persen Komulatif |
|----|-------|-----------|--------|------------------|
| 1  | 53    | 2         | 1.0    | 1.0              |

| No | Nilai        | Frekuensi  | Persen       | Persen Kumulatif |
|----|--------------|------------|--------------|------------------|
| 2  | 54           | 1          | .5           | 1.5              |
| 3  | 55           | 5          | 2.5          | 3.9              |
| 4  | 56           | 7          | 3.4          | 7.4              |
| 5  | 57           | 10         | 4.9          | 12.3             |
| 6  | 58           | 16         | 7.8          | 20.1             |
| 7  | 59           | 15         | 7.4          | 27.5             |
| 8  | 60           | 29         | 14.2         | 41.7             |
| 9  | 61           | 27         | 13.2         | 54.9             |
| 10 | 62           | 38         | 18.6         | 73.5             |
| 11 | 63           | 17         | 8.3          | 81.9             |
| 12 | 64           | 24         | 11.8         | 93.6             |
| 13 | 65           | 10         | 4.9          | 98.5             |
| 14 | 66           | 2          | 1.0          | 99.5             |
| 15 | 69           | 1          | .5           | 100.0            |
|    | <b>Total</b> | <b>204</b> | <b>100.0</b> |                  |

### Hasil Olahan Angket (2022)

Berdasarkan data Tabel diatas bisa digambarkan: sejumlah 29 (14.21%) subjek penelitian mempunyai nilai dalam kelompok rata-rata, dan sejumlah 119 (58,33%) subjek penelitian mempunyai nilai dalam kelompok diatas rata-rata. Sementara sisanya 56 (27.45%) subjek penelitian mempunyai nilai dalam kelompok dibawah rata-rata, maka Kebijakan Daerah di Kabupaten Rejang Lebong termasuk pada jenis relatif cukup memuaskan.

#### b. Variabel Kinerja Aparatur ( $X_2$ )

Variabel Kinerja Aparatur dari 204 subjek penelitian mempunyai rata-rata nilai sejumlah 60,57 nilai tengah 61,00 oleh simpangan baku 2,718 dan ragam 7,389. Variabel ini mempunyai jarak data sejumlah 18, oleh nilai terbawah 50 dan teratas 68 (jarak teoritis 15 - 75). Oleh karena itu total nilai semuanya ialah 12.357.

Mengenai penyaluran frekuensi nilai jawaban subjek penelitian terhadap variabel Kinerja Aparatur, seperti nampak pada tabel frekuensi berikut:

**Tabel Frekuensi Nilai Kinerja Aparatur**

| No | Nilai        | Frekuensi  | Persen       | Persen Kumulatif |
|----|--------------|------------|--------------|------------------|
| 1  | 50           | 1          | .5           | .5               |
| 2  | 52           | 1          | .5           | 1.0              |
| 3  | 53           | 1          | .5           | 1.5              |
| 4  | 54           | 1          | .5           | 2.0              |
| 5  | 55           | 3          | 1.5          | 3.4              |
| 6  | 56           | 7          | 3.4          | 6.9              |
| 7  | 57           | 11         | 5.4          | 12.3             |
| 8  | 58           | 17         | 8.3          | 20.6             |
| 9  | 59           | 26         | 12.7         | 33.3             |
| 10 | 60           | 26         | 12.7         | 46.1             |
| 11 | 61           | 28         | 13.7         | 59.8             |
| 12 | 62           | 29         | 14.2         | 74.0             |
| 13 | 63           | 28         | 13.7         | 87.7             |
| 14 | 64           | 16         | 7.8          | 95.6             |
| 15 | 65           | 6          | 2.9          | 98.5             |
| 16 | 66           | 2          | 1.0          | 99.5             |
| 17 | 68           | 1          | .5           | 100.0            |
|    | <b>Total</b> | <b>204</b> | <b>100.0</b> |                  |

### Hasil Olahan Angket (2022)

Berdasarkan data Tabel diatas bisa digambarkan: sejumlah 26 (12,74%) subjek penelitian mempunyai nilai pada kelompok rata-rata dan sejumlah 110 (53,92%) subjek penelitian mempunyai nilai pada kelompok diatas rata-rata. Sedangkan sisanya sejumlah 68 (33,34%) subjek penelitian mempunyai nilai pada kelompok dibawah rata-rata, maka tingkat Kinerja Aparatur di Kabupaten Rejang Lebong termasuk pada jenisrelatif cukup memuaskan.

#### c. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Variabel Kualitas Pelayanan Publik dari 204 subjek penelitian mempunyai *mean* sejumlah 61,11 nilai tengah 61,00 dengan simpangan baku 2,424 dan ragam 5,874 Variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong tersebut mempunyai jarak informasi sebanyak 15. Oleh nilai terbawah 53 sertateratas 68 (jarak teoritis 15-75)

oleh karena itu total nilai semuanya ialah 12.467.

Kemudian mengenai penyaluran frekuensi nilai jawaban subjek penelitian tentang variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong, seperti terlihat pada tabel frekuensi tampak bahwa sejumlah 31 (15,19%) subjek penelitian mempunyai nilai pada kelompok rata-rata dan 99 (48,52%) subjek penelitian mempunyai nilai pada kelompok diatas rata-rata. Dan selebihnya sebanyak 74 (36,29%) subjek penelitian mempunyai nilai pada kelompok dibawah rata-rata.

**Tabel Frekuensi Nilai Kualitas Pelayanan Publik**

| No | Nilai        | Frekuensi  | Persen       | Persen Kumulatif |
|----|--------------|------------|--------------|------------------|
| 1  | 53           | 1          | .5           | .5               |
| 2  | 54           | 1          | .5           | 1.0              |
| 3  | 55           | 2          | 1.0          | 2.0              |
| 4  | 56           | 4          | 2.0          | 3.9              |
| 5  | 57           | 7          | 3.4          | 7.4              |
| 6  | 58           | 18         | 8.8          | 16.2             |
| 7  | 59           | 15         | 7.4          | 23.5             |
| 8  | 60           | 26         | 12.7         | 36.3             |
| 9  | 61           | 31         | 15.2         | 51.5             |
| 10 | 62           | 33         | 16.2         | 67.6             |
| 11 | 63           | 35         | 17.2         | 84.8             |
| 12 | 64           | 23         | 11.3         | 96.1             |
| 13 | 65           | 16         | 2.9          | 99.0             |
| 14 | 66           | 1          | .5           | 99.5             |
| 15 | 68           | 1          | .5           | 100.0            |
|    | <b>Total</b> | <b>204</b> | <b>100.0</b> |                  |

### Hasil Olahan Angket (2022)

Dengan demikian pada tingkat Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong termasuk pada jenis yang relatif belum memuaskan. Atau dengan kata lain belum sesuai yang diharapkan dari keseluruhan pegawai.

#### 2. Analisa Statistik Hasil Penelitian

##### a. Tes Persyaratan Analisa

Persyaratan analisa pada penelitian ini bisa diperhatikan dari luaran hasil print out komputer, baik

pada bagian luaran berupa *chart* ataupun angka. Dipenggalan luaran berupa *chart*, perihal ketentuan normalitas, bahwa saluran data pada *chart Normal Probability Plot* disalurkan seputar garis lurus.

Setelahnya, di bagian luaran berbentuk 2 (dua) buah *chart* berikutnya (*Partial Regression Plot*), gunamelihat keterkaitan tiap variabel bebas dengan variabel terikat, nampak bahwa sebaran data juga membuat arah yang ditentukan, yakni membuat arah ke kanan atas dan apabila ditarik garis lurus akan diperoleh slope yang positif. Masalah ini sebanding dengan koefisien regresi (nilai slope), baik Kebijakan Daerah ataupun Kinerja Aparatur yang positif.

Sementara itu pada luaran elemen angka, pada penelitian inipun memperlihatkan tidak ada autokorelasi. Hal ini terlihat dari nilai Durbin Watson dibawah 5 (Salmah. et al., 2021), yakni sejumlah 1,907 serta tidak terjadi pula adanya persoalan multikolinieritas atau terbentuknya hubungan diantara sesama variabel bebas. Permasalahan ini tampak dari nilai VIF yang dibawah 5, yaitu sebesar 3,828.

##### b. Tes Hipotesis

Seperti telah dijelaskan dipenggalan terdahulu, pada analisis ini ada 3 (tiga) macam hipotesa yang ditawarkan untuk dianalisa, antara lain:

1.  $H_0 : b_1 = b_2 = 0$ ; tak ada dampak Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur selaku bersama-sama pada Kualitas Pelayanan Publik.  
 $H_1 : b_1 \neq 0$ ; ada dampak Kebijakan Daerah serta Kinerja

Aparatur secara bersama-sama pada Kualitas Pelayanan Publik.

Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.

2.  $H_0 : b_1 = 0$ ; tak ada dampak Kebijakan Daerah pada Kualitas Pelayanan Publik.

$H_1: b_1 \neq 0$ ; ada dampak Kebijakan Daerah pada Kualitas Pelayanan Publik.

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.

3.  $H_0 : b_2 = 0$ ; tak ada dampak Kinerja Aparatur pada Kualitas Pelayanan Publik.

$H_1: b_2 \neq 0$ ; ada dampak Kinerja Aparatur pada Kualitas Pelayanan Publik.

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.

4. Percobaan hipotesis dilaksanakan untuk setiap hipotesis tersebut, dengan susunan tahapan Uji F serta Uji t buat  $b_1$  dan Uji t buat  $b_2$ . Mengenaireaksi percobaan dari ketiga hipotesa penelitian, bisa dijabarkan seperti berikut:

#### (1) Uji F

Uji F dilakukan guna mencoba hipotesis ke-1, yakni:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$  ; tak ada dampak Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur selaku bersama-sama pada Kualitas Pelayanan Publik.

$H_1: b_i \neq 0$ ; ada dampak Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur secara bersama-sama pada Kualitas Pelayanan Publik.

Bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  dapat diterima.

Melalui penggunaan komputer oleh analisis SPSS 23.0, didapatkan perhitungan koefisien  $F_{hitung}$  seperti berikut:

$$\begin{aligned} F_{hitung} &= \frac{MSR}{MSE} \\ &= \frac{539,159}{0,568} \\ &= 949,874 \end{aligned}$$

Didapatkan koefisien  $F_{hitung}$  sebesar 949,874. Dengan memadankan biaya kritis perhitungan  $F_{tabel}$  dengan derajat independen pembagi 2 serta pengali 201 di  $\alpha$  (0,05) didapatkan perhitungan  $F_{tabel}$  sejumlah 2,9957.

Oleh karena itu  $F_{hitung}$  (949,874)  $>$   $F_{tabel}$  (2.9957), maka dari itu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima. Persoalan tersebut memperlihatkan bahwa dengan ke-2 variabel antara Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur bisa menaikkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong.

#### (2) Uji t buat $b_1$

Uji t buat  $b_1$  dilaksanakan guna menguji hipotesis ke-2, yakni:

$H_0 : b_1 = 0$ ; tak ada dampak Kebijakan Daerah pada Kualitas Pelayanan Publik.

$H_1 : b_1 \neq 0$ ; ada dampak Kebijakan Daerah pada Kualitas Pelayanan Publik.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.

Melalui perhitungan uji t dengan menggunakan SPSS 23.0, didapatkan perhitungan koefisien  $t_{hitung}$  buat  $b_1$  seperti berikut :

$$\begin{aligned} t_{hitung} &= \frac{b_1}{Se(b_1)} \\ Se(b_i) &= \frac{\sqrt{MSE}}{\sqrt{SSX1, (1 - r^2_{12})}} \\ t_{hitung} &= 8,063 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan SPSS tersebut, nilai  $t_{hitung}$  yang didapatkan ialah sejumlah 8,063 sementara itu  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas 201 pada  $\alpha$  (0,025) ialah sejumlah 1,960. Oleh karena itu  $t_{hitung}$  (8,063) >  $t_{tabel}$  (1,960), akhirnya jelas  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima. Kejadian ini memperlihatkan sebenarnya Kebijakan Daerah mampu menumbuhkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong.

### (3) Uji t buat $b_2$

Uji t buat  $b_2$  dilaksanakan guna menguji hipotesis ke-3, yakni:

$H_0 : b_2 = 0$ ; tak ada dampak Kinerja Aparatur pada Kualitas Pelayanan Publik.

$H_1 : b_2 \neq 0$ ; ada dampak Kinerja Aparatur pada Kualitas Pelayanan Publik.

Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , lalu  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima.

Melalui perhitungan uji t menggunakan SPSS 23.0 didapatkan perhitungan koefisien  $t_{hitung}$  buat  $b_2$  seperti berikut :

Hasil nilai SPSS tersebut, perhitungan  $t_{hitung}$  yang didapatkan ialah sejumlah 14,964 sementara itu  $t_{tabel}$  dengan derajat independen 201 di  $\alpha$  (0,025) ialah sejumlah 1,960. Oleh karena itu  $t_{hitung}$  (14,964) >  $t_{tabel}$  (1,960), akhirnya jelas  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima. Kejadian ini memperlihatkan sebenarnya Kinerja Aparatur mampu menumbuhkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong

### (4) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah kuadrat dari nilai koefisien korelasi. Dengan menggunakan perhitungan SPSS 23.0 didapatkan nilai  $R^2$  (R Square) seperti berikut :

$$\begin{aligned} R^2 &= \frac{SSR}{SST} \\ &= \frac{1078,317}{1192,407} \\ &= 0,904 \end{aligned}$$

Tingginya perhitungan koefisien determinasi melalui penjumlahan SPSS sejumlah 0,904. Kejadian tersebut memperlihatkan bahwasanya 90,40% bermacam variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong ditimbulkan dari disimilaritas keragaman variabel Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur, sisanya sejumlah 9,60% ditimbulkan oleh variabel lain yang tidak diteliti, yakni antara lain kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja dan lain sebagainya.

### (5) Persamaan Regresi Berganda

Dari analisis data dengan menggunakan SPSS 23.0, pada analisis ini didapatkan padanan nilai regresi berganda seperti:

$$\begin{aligned} \hat{Y} &= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 \\ \hat{Y} &= 8,044 + 0,305X_1 + 0,570X_2 \end{aligned}$$

Persamaan regresi diatas bermakna:

1. Pada peningkatan 1 nilai variabel Kebijakan Daerah mampu menumbuhkan 0,305 nilai variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong dengan pendapat variabel Kinerja Aparatur tetap.
2. Pada peningkatan 1 nilai variabel Kinerja Aparatur mampu menumbuhkan 0,570 nilai variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang

Lebong dengan pendapat variabel Kebijakan Daerah tetap.

### **Pembahasan**

Analisis pengaruh variabel Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur pada Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong menunjukkan hasil yang sangat bagus. Hal ini memperlihatkan bahwasanya kedua variabel bebas, yakni Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur mampu menumbuhkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong. Oleh karena itu dampak kedua variabel bebas tersebut kepada peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong sangat bermakna.

Seperti yang telah dijelaskan pada tahap uji hipotesis, bahwasanya variabel Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur dengan bersama-sama berdampak baik dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong. Persoalan tersebut digambarkan oleh perhitungan  $F_{hitung}$  yang didapatkan sejumlah 949,874, sedangkan biaya kritis perhitungan  $F_{tabel}$  oleh derajat independen pembagi 2 serta pengali 201 di  $\alpha$  (0.05) sejumlah 2,9957, akhirnya jelas bahwa  $F_{hitung}$  (949,874) >  $F_{tabel}$  (2,9957).

Dari penelitian ini pula mengilustrasikan bahwa sejumlah 90,40% bermacam variabel Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong ditimbulkan dari perbedaan keragaman variabel Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur, sisanya sejumlah 9,60% ditimbulkan dari variabel lain yang tidak dianalisis, yaitu kepemimpinan, komunikasi, lingkungan kerja dan lain sebagainya. Oleh karena itu

dampak kedua faktor tersebut kepada peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong sangat bermakna.

Terbebas oleh beragam bentuk serta bagian dari pelayanan. Kegiatan Pelayanan Publik nyaris terus berhubungan kepada melaksanakan tanggung jawab menjalankan pemerintahan, segala tanggung jawab yang wajib dijalankan untuk mengerjakan kebijaksanaan umum (*public policies*) pemerintah wajib mampu mewakili ke pihak maupun instansi berbeda yang mempunyai otoritas, kemampuan, serta sumber daya guna menjalankan pelayanan umumkearah masyarakat luas.

Sesuai poin diatas, ada beberapa poin yang selalu mengikuti menjadi identitas dari pelayanan umum serta menjalankan pelayanan publik (*public servants*) yaitu:

- a. Biasanya dilaksanakan sebagai perwujudan dari dan dalam rangka pelaksanaan kebijakan negara yang dimaksudkan untuk masyarakat umum serta ditentukan dengan menggunakan tata cara hukum serta perundang-undangan;
- b. Dilaksanakan bersama aparat berwenang atau dinas yang berlandaskan ketentuan perundang-undangan untuk dikasih hak dan diharuskan untuk mencukupi kelayakan tertentu guna membagikan pelayanan pada persoalan khusus di masyarakat;
- c. Mengenai beragam persoalan serta kepentingan masyarakat umum pada bermacam ragam kehidupan, yang pencukupannya menjadi kewajiban negara, oleh

karena itu pelaksanaannya bisa sesuai dengan pelayanan administratif, penyediaan barang, penyediaan jasa untuk masyarakat atau gabungan dari jenis pelayanan itu;

Dilihat dari ruang variabel Kualitas Pelayanan Publik yang dicermati, didapatkanlah *Pertama*, berasal dari dimensi "Lingkungan" memperlihatkan hasil yang belum ideal. Artinya lingkungan pelayanan di Kabupaten Rejang Lebong masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari kenyamanan dan keamanan lingkungan yang masih kurang memuaskan dapat menuangkan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Selain itu juga masih kurangnya fasilitas penunjang pelayanan sehingga menghambat proses pelayanan itu sendiri.

*Kedua*, dimensi "Prosedur Pelayanan" dan Ketiga dimensi "Pelayanan" memperlihatkan hasil yang belum memuaskan. Persoalan ini bisa diperhatikan dari kecepatan pelayanan yang masih belum memuaskan masyarakat atau dinilai masih lamban disertai dengan berbelit-belitnya prosedur yang diterapkan sehingga membingungkan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, maka Kualitas Pelayanan Publik pada Kabupaten Rejang Lebong perlu ditingkatkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik ini dapat dilakukan melalui peningkatan Kebijakan Daerah serta peningkatan Kinerja Aparatur.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil-hasil

penelitian dan pembahasan mengenai Kebijakan Daerah dan Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kabupaten Rejang Lebong, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif Kebijakan Daerah ( $X_1$ ) dan Kinerja Aparatur ( $X_2$ ) secara bersama sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik ( $Y$ ). Dengan tes signifikansi menggunakan penyaluran  $F$ . Didapatkan  $F_{hitung}$  949,874. Sedangkan harga kritis nilai  $F_{tabel}$  dengan derajat bebas pembilang 2 dan penyebut 201 pada  $\alpha$  (0.05) sebesar 2,9957 Dengan demikian  $F_{hitung}$  (949,874)  $> F_{tabel}$  (2,9957), sehingga jelas  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara menyeluruh Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur mampu menumbuhkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong.
2. Ada dampak positif dari Kebijakan Daerah ( $X_1$ ) kepada Kualitas Pelayanan Publik ( $Y$ ). Dengan tes signifikansi oleh perhitungan uji  $t$  didapatkan  $t_{hitung}$  sejumlah 8,063, pada  $t_{tabel}$  oleh derajat independen 201 di  $\alpha$  (0,025) ialah sejumlah 1,960. Oleh karena itu  $t_{hitung}$  (8,063)  $> t_{tabel}$  (1,960), akhirnya jelas  $H_0$  ditolak serta  $H_1$  diterima. Persoalan tersebut memperlihatkan untuk Kebijakan Daerah bisa menumbuhkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Rejang Lebong.

3. Terdapat pengaruh yang positif Kinerja Aparatur (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Melalui uji signifikansi dengan statistik *t* uji, diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 14,964 sedangkan  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas 201 pada  $\alpha$  (0,025) adalah sebesar 1,960. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (14,964) >  $t_{tabel}$  (1,960), sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kabupaten Rejang Lebong.
4. Dari penggunaan SPSS, jumlah nilai koefisien determinasi yang didapatkan ialah sejumlah 0,904. Persoalan ini memperlihatkan bahwa 90,40% bermacam-macam Kualitas Pelayanan Publik ditimbulkan oleh disparitas variabel Kebijakan Daerah serta variabel Kinerja Aparatur, sisanya sejumlah 9,60 % ditimbulkan oleh variabel lain.

### Saran

Adanya pengaruh signifikan Kebijakan Daerah serta Kinerja Aparatur terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kabupaten Rejang Lebong telah menempatkan faktor Pemberdayaan Aparat pada posisi yang sangat penting. Hasil penelitian ini mendukung teori-teori yang melihat Kebijakan Daerah dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Berdasarkan hal tersebut, saran-saran yang dapat dikemukakan adalah:

1. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Pemerintah Kabupaten Rejang Lebong harus memperhatikan faktor Kebijakan Daerah dan faktor Kinerja

Aparatur. Melalui pembentukan perda yang berfokus kepada kualitas layanan untuk publik, serta membentuk satgas untuk mengawasi kinerja dari para aparatur yang bersinggungan langsung kepada pelayanan publik.

2. Meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi pelaksanaan kebijakan serta pelayanan yang menyangkut kepentingan publik, melalui kolom kritik dan saran pada media hotline yang terhubung dengan situs di setiap kantor-kantor pemerintahan di Kabupaten Rejang Lebong.

Untuk mendukung adanya Kinerja Aparatur yang prima sehingga Kualitas Pelayanan Publik pada Kabupaten Rejang Lebong menjadi sangat baik, Pemerintah Daerah harus memperhatikan juga kebutuhan dan kemampuan kerja para pegawainya. Memberikan *reward* seperti uang tunai atau waktu liburan kepada pegawai yang berprestasi baik dalam pelayanan sampai dengan memberikan pelatihan berkala kepada pegawai yang belum terlalu cakap dalam bekerja akan dapat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. (2016). Hubungan Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah. *Jurnal Hukum Positum*, 1(1), 83. <https://doi.org/10.35706/positum.v1i1.501>
- Apomfires, P. F., & Attamimi, Y. (2021). *PENGARUH KOMPENSASI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KEPUASAN KERJA*

- DAN DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA PROVINSI PAPUA. 4(November), 90–98.
- Bagasta, A. R., Rahmawati, D., M, D. M. F. Y., Wahyuni, I. P., & Prayitno, B. A. (2018). Profil Kemampuan Literasi Sains Peserta Didik di Salah Satu SMA Negeri Kota Sragen. *Pedagogia : Jurnal Pendidikan*, 7(2), 121–129. <https://doi.org/10.21070/pedagogia.v7i2.1551>
- Barnett, R. E., & Bernick, E. D. (2018). The letter and the spirit: A unified theory of originalism. *Georgetown Law Journal*, 107(1), 1–55. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3049056>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*.
- Mukoddimah. (2021). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DALAM PENANGANAN COVID-19 DI KECAMATAN RENAH PEMBARAP KABUPATEN MERANGIN*.
- Mulyana, M. (2021). Pengaruh Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Guru (STUDI KASUS DI MAN 1 BANGKA). *Jurnal Studia Administrasi*, 3(1), 58–67. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i1.53>
- Putrima, E. (2017). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan Bank BNI Syariah Bengkulu. *Iain Bengkulu*, 1–83.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rohman, A. A. (2019). PENGARUH PROGRAM PEMBERDAYAAN EKONOMI MASYARAKAT PESISIR (PEMP) TERHADAP PEMANFAATAN SUMBER KELAUTAN DI DESA ERETAN KECAMATAN KANDANGHAUR KAB.INDRAMAYU. *Unpas*, 1–29. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/43746>
- Ronal, S. D., & Hotlin, S. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Super Setia Sagita Medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273–281. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/socio/article/view/413/406>
- Salmah., Alam, S., & Asniawati. (2021). *Pengaruh Kepemimpinan Profesionalisme Guru Terhadap Kinerja Guru Paud Melalui Sarana Pembelajaran Pada Dinas Pendidikan Kebudayaan Kabupaten Polewali Mandar*. 2(1), 32. <http://repository.stienobel-indonesia.ac.id/en/handle/123456789/795>.