

Hubungan Intensitas Pembinaan Dan Kecerdasan Interpersonal Dengan Kualitas Pelayanan UP-PMPTSP Jakarta

Dariyus Yanuarsyah, M. I. Suhifatullah, Jarnawi Afgani, Sutarman*

Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf , Indonesia, 15118

E-mail Corespondent : sutarman@unis.ac.id

Abstract

The research objective was to determine the relationship between the intensity of technical coaching and interpersonal intelligence with the quality of public services. Quantitative research methods, collection techniques using a questionnaire. Results (1). The relationship between intensity and positive service quality is strong 0.714, the coefficient is 51.0% and the remaining is 49.0%, the t-test (12,500) > t-table (1,655), H_0 is rejected and H_a is accepted, regression $\hat{Y} = 13.714 + 0.507 \cdot (X_1)$, if the intensity is optimal, the quality will increase; (2). The interpersonal relationship with service quality has a strong positive correlation of 0.602, the coefficient is 63.2% and the remaining 63.8%, the significance test of the t-value (9,227) > t-table 1.655, H_0 is rejected and H_a is accepted, regression $\hat{Y} = 19.138 + 0.442 \cdot (X_2)$, if the optimal technical intensity of service quality increases (3). The relationship between intensity and interpersonal intelligence with positive service quality is 0.743, the relationship is strong, the coefficient is 55.2%, the remaining 44.8%, the F-test (91,825) > F-table (1,39), simultaneously has a significant relationship with service quality, multiple regression $\hat{Y} = 11.505 + 0.393 \cdot (X_1) + 0.191 \cdot (X_2)$, if the intensity of coaching and interpersonal intelligence is optimal, the quality of service increases.

Keywords: Intensity of Coaching, Interpersonal Intelligence, Quality of Service.

Abstrak

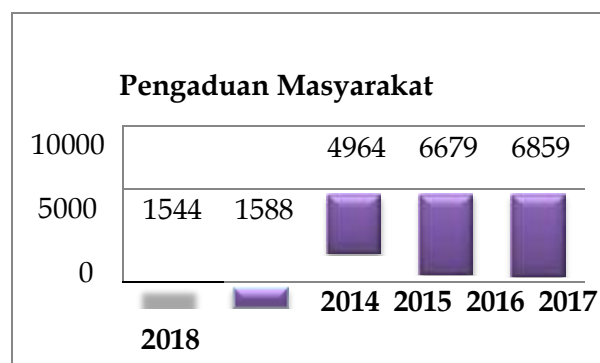
Tujuan penelitian ingin mengetahui hubungan intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian kuantitatif, Teknik pengumpulan menggunakan angket. Hasil (1). Hubungan intensitas dengan kualitas pelayanan positif 0.714 kuat, koefisien 51.0% dan sisanya 49.0%, uji t_{hitung} (12,500) > t_{tabel} (1,655), H_0 ditolak dan H_a diterima, regresi $\hat{Y} = 13,714 + 0,507 \cdot (X_1)$, jika intensitas optimal maka kualitas meningkat; (2). Hubungan interpersonal dengan kualitas pelayanan korelasi positif 0.602 kuat, koefisien 63,2% dan sisanya 63,8%, uji signifikansi nilai t_{hitung} (9,227) > t_{tabel} 1,655, H_0 ditolak dan H_a diterima, regresi $\hat{Y} = 19,138 + 0,442 \cdot (X_2)$, jika intensitas teknis optimal kualitas pelayanan meningkat (3). Hubungan intensitas dan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan positif 0.743, hubungan kuat, koefisien 55,2% sisanya 44,8%, uji F_{hitung} (91,825) > F_{tabel} (1,39), simultan memiliki hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan, regresi berganda $\hat{Y} = 11,505 + 0,393 \cdot (X_1) + 0,191 \cdot (X_2)$, jika intensitas pembinaan dan kecerdasan interpersonal optimal kualitas pelayanan meningkat.

Kata Kunci: Intensitas Pembinaan, Kecerdasan Interpersona, Kualitas Pelayanan.

A. Pendahuluan

Pelaksanaan reformasi birokrasi masih dalam proses hingga tahun 2025 sesuai dengan rencana induk. Reformasi Birokrasi 2010-2025. Memiliki target reformasi dan birokrasi yang harus diselesaikan setiap lima tahun, melalui Road Map Reformasi dan Birokrasi dalam setiap proses pelaksanaannya yang terdiri dari delapan bidang perubahan yang meliputi: (a). Legislasi (b). Tata kelola (c). Penguatan organisasi, (d). sistem manajemen sumber daya aparatur, (e). Pengawasan, (f). Akuntabilitas kinerja. (g). Kualitas pelayanan publik (h). Budaya kerja. Kedelapan bidang tersebut, salah satunya adalah kualitas pelayanan publik yang sangat penting bagi perubahan kegiatan birokrasi kerja. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi perusahaan masing-masing. Instansi pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003. Bahwa esensi pengabdian kepada masyarakat adalah pemberian pelayanan prima dan primer kepada masyarakat yang merupakan wujud kewajiban aparatur pemerintah. sebagai masyarakat.

Tujuan utama pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan di masyarakat. Kepuasan dapat diperoleh apabila pelayanan yang diberikan memenuhi ekspektasi dan standar pelayanan prima serta sesuai dengan yang telah ditentukan. Penyelenggaraan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah masih memiliki banyak kelemahan dalam pengelolaannya sehingga belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang prima seperti yang diharapkan masyarakat. Hal ini terjadi karena tingkat kepatuhan dan kepatuhan aparatur pelayanan publik terhadap regulasi pelayanan publik masih lemah. Penelitian pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada Desember 2018, pengaduan masyarakat dari tahun 2014 hingga 2018 dapat dilihat pada gambar frekuensi berikut ini.:



Grafik 1. Data Pengaduan Masyarakat

Sumber : (Sumber: www.ombudsman.go.id)

Berdasarkan gambar di atas, yang menggambarkan jumlah pengaduan yang diterima dari masyarakat terkait pelayanan publik dari tahun 2014-2018, dengan tren yang meningkat. Kesadaran masyarakat untuk turut serta meningkatkan kualitas layanan agar dapat meningkat di masa mendatang. Sehingga diharapkan dengan trend positif yang berdampak pada peningkatan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas.

Berdasarkan data pengaduan ke Ombudsman terlihat dari klasifikasi lembaga terlapor terdapat 3 perintah tertinggi yaitu pemerintah daerah dan lembaga kementerian. Gambar di bawah ini menunjukkan lembaga lalu lintas yang menerima jumlah lembaga terlapor tertinggi terkait penurunan dan buruknya pelayanan publik yang diberikan pada periode 2014-2018.



Grafik 2. Jumlah Laporan Masyarakat Desember 2018

Sumber : (Sumber: www.ombudsman.go.id)

Data pada grafik diatas telah menunjukkan pada Pemerintah daerah yang menempati urutan nomor satu yang berdasarkan jumlah laporan masyarakat terhadap pada instansi terlapor. Dari total laporan pengaduan dari masyarakat, sebanyak 42% mengeluhkan, yang berarti kualitas pelayanan pada instansi pemerintah daerah. Salah satu dari sejumlah keluhan-keluhan yang masuk adalah dalam bidang pelayanan perizinan. Sebagai factor yang menarik untuk penelitian, dapat mempelajari mengenai kualitas dalam pelayanan publik karena sangat pentingnya pelayanan dalam perizinan khususnya yang ada di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP-PMPTSP) Jakarta Barat.

Pelayanan utama UP PMPTSP adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Atas dasar tersebut peneliti tertarik untuk mengkaji kualitas pelayanan publik di bidang investasi. Unit Pelayanan dan Pengelolaan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Barat, sehingga perlu dilakukan identifikasi berbagai variabel yang terkait dengan kualitas pelayanan publik.

B. Metode

Pendekatan kuantitatif dalam pengukuran dan uji statistik dengan perhitungan berasal dari sampel orang atau kelompok yang diminta menjawab sejumlah pertanyaan tentang survei untuk mengetahui frekuensi dan persentase tanggapan responden.

1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasinya adalah karyawan Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Jakarta Barat, dan 8 (delapan) Kecamatan di Jakarta Barat. Populasi 244 orang. para karyawan. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus Slovin sebanyak 152 responden.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan: (a). Studi pustaka (studi pustaka) (b). Studi lapangan (penelitian lapangan) (c). Kuesioner (Penanya)

3. Teknik Analisis Data

Menggunakan sistem SPSS atau yang disebut dengan Statstic Package for Social Science. Untuk memenuhi kebutuhan analisis data berkecepatan tinggi dalam ilmu sosial dan sains, perangkat lunak SPSS-25.

C. Hasil Dan Pembahasan

1. Hubungan antara intensitas pengembangan teknis dan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis pertama diperoleh nilai korelasi (r) antara intensitas bimbingan teknis dengan kualitas pelayanan publik diperoleh nilai korelasi sebesar 0,714. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif antara intensitas bimbingan teknis dengan kualitas pelayanan publik, hasil korelasi tersebut termasuk dalam kategori korelasi kuat pada interval nilai koefisien 0,60 - 0,799. Hasil positif ini memberikan bukti bahwa intensitas pembinaan teknis merupakan bagian dari proses memotivasi karyawan agar bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Intensitas pembinaan teknis yang kuat dengan kualitas pelayanan publik disebabkan karena setiap pegawai yang diberi pembinaan digunakan dan dimanfaatkan untuk keperluan tugasnya, sehingga pembinaan teknis mampu berorientasi pada kualifikasi, kompetensi dan kinerja pegawai yang pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal.

Koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai R Square yaitu sebesar 0,510, artinya 51,0% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel intensitas bimbingan teknis. Sedangkan sisanya 49,0% dijelaskan oleh penyebab lain seperti faktor pengawasan, disiplin kerja dan faktor lain yang tidak diteliti. Uji t menunjukkan nilai t hitung $(12,500) > t$ tabel $(1,655)$, sehingga hasil uji hipotesis signifikan. Bentuk persamaan regresi $\hat{Y} = 13,714 + 0,507 \cdot (X_1)$, apabila intensitas bimbingan teknis dioptimalkan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat 0,507 poin.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa intensitas pengembangan aparatur teknis merupakan pilihan strategis yang telah dilaksanakan selama ini, sehingga dapat meningkatkan ketrampilan, ketrampilan dan keahlian aparatur yang selanjutnya dapat digunakan untuk mendukung kelancaran operasional. rutin. Tugas pokok khususnya dalam memberikan pelayanan publik di bidang perizinan sudah menjadi tugas pokok dan fungsi UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima sesuai dengan harapan, menurut Utomo yang dikutip oleh Yuslim dkk, (2016: 570), pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan publik terutama peningkatan kualitas aparturnya, sehingga dapat memberikan kontribusi organisasi yang bermakna. dalam mewujudkan visi dan misinya. Hal ini didukung oleh Mustofadidjaja yang dikutip oleh Yuslim dkk, (2016: 571) yang menjelaskan bahwa untuk dapat melaksanakan tugas pemerintahan yang efektif, setiap aparatur harus dibekali dengan pembinaan paling sedikit 5 (lima) diantaranya kompetensi profesional, antara lain: (1))) setiap aparatur memiliki kemampuan, keterampilan dan keahlian sesuai dengan bidang pekerjaannya, (2) kemampuan berinovasi dan berkreasi dalam melakukan pekerjaan sehingga

dapat meningkatkan citra dan kinerja masing-masing instansi, (3) memiliki keseriusan dan tanggung jawab atas pekerjaannya, dan (4) mampu menunjukkan motivasi dan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat, dan, (5) menjunjung tinggi etika profesi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Riefka Hidayat (2019) yang menyatakan bahwa pembinaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Curug, hasil analisis korelasi positif sebesar 0,811 memiliki pengaruh positif dan signifikan. dan pengaruh yang signifikan. dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Curug. . tingkat asosiasi sangat kuat dan untuk uji t signifikan. hitung $(3,131) > t$ tabel $(1,671)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil ini juga sejalan dengan Slameto (2017: 115) yang menyatakan bahwa di instansi / instansi pemerintah sangat penting dilakukan pembinaan kepada aparatur, hal ini untuk mendapatkan pegawai yang berkualitas dalam menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab dan tanggung jawab. tanggung jawab. profesionalisme.

Dengan demikian, intensitas pembinaan teknis yang diselenggarakan oleh UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena upaya ini merupakan bentuk tindakan yang diarahkan untuk mendapatkan kemajuan, perbaikan atau peningkatan aparatur, sehingga pembinaan dapat dilakukan. dilakukan. selesai. keluar secara keseluruhan, sistematis dan terus menerus. dapat menunjang kelancaran tugas di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dalam melayani masyarakat.

2. Hubungan Kecerdasan Interpersonal Dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis kedua diperoleh nilai korelasi (r) antara variabel kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik diperoleh nilai korelasi sebesar 0,602. Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik, hasil korelasi tersebut termasuk dalam kategori korelasi kuat pada nilai koefisien interval 0,60 - 0,799. Hasil positif ini memberikan bukti bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan interpersonal tinggi mampu bekerja secara produktif, berkolaborasi dan menyelesaikan setiap permasalahan yang dihadapi, serta mampu membangun komunikasi dengan relasi karyawan lainnya. Oleh karena itu, kecerdasan interpersonal yang ada pada pegawai menjadi penggerak utama dalam semua kegiatan pelayanan publik di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.

Koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai R Square yaitu sebesar 0,362, artinya 36,2% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan interpersonal. Sedangkan sisanya 63,8% dijelaskan oleh penyebab lain seperti faktor ketrampilan kerja, infrastruktur dan faktor lain yang tidak diteliti. Uji t menunjukkan nilai t hitung $(9,227) > t$ tabel 1,655, sehingga hasil uji hipotesis signifikan. Bentuk persamaan persamaan regresi $\hat{Y} = 19,138 + 0,442 \cdot (X_2)$ apabila kecerdasan interpersonal lebih dioptimalkan maka kualitas pelayanan publik akan meningkat sebesar 0,442 poin.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan publik di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sudah baik. Dimana faktor kecerdasan interpersonal yang dimiliki oleh individu pegawai mampu mendukung implementasi strategi organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada bidang pelayanan di UP

PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Untuk itu, dengan pencapaian hasil penelitian yang positif dan signifikan, pejabat pemerintah di UP PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dapat mempermudah urusan kemasyarakatan, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan kemasyarakatan, mengutamakan kepentingan umum, dan lain sebagainya. Mengingat hingga saat ini masih terdapat perilaku aparatur yang belum memposisikan diri sebagai abdi / abdi yang cerdas terhadap masyarakat, maka tidak mengherankan jika masih terdapat persepsi masyarakat atas upaya pemerintah mewujudkan good governance hanya sebagai sebuah konsep, tetapi itu belum menunjukkan tindakan nyata apa pun.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Ni Luh Sili Antari, dkk. (2018) yang membuktikan bahwa kecerdasan personalia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi pada PT. Angkasa Pura. Hasil penelitian R Square 0,226, artinya 22,6% kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kecerdasan interpersonal.

3. Hubungan Intensitas Pembinaan Teknis dan Kecerdasan Interpersonal Dengan Kualitas Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis ketiga, nilai korelasi (r) antara variabel intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik diperoleh skor nilai korelasi berganda sebesar 0,743. Hasil ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara variabel intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik, hasil korelasi termasuk ke dalam kategori korelasi kuat berada pada interval nilai koefisien 0,60 - 0,799. Hasil yang positif ini memberikan bukti bahwa organisasi telah berupaya meningkatkan intensitas pembinaan dan kecerdasan interpersonal para pegawai dengan selalu mengikuti semua pembinaan baik teknis maupun disiplin yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui instansi terkait, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Barat.

Koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *R Square*, yaitu sebesar 0,552, artinya 55,2% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh variabel kecerdasan interpersonal. Sedangkan sisanya 44,8% dijelaskan oleh sebab-sebab lain atau faktor lainnya yang tidak diteliti. Uji F diketahui nilai nilai F_{hitung} sebesar 91,825, karena nilai F_{hitung} (91,825) > F_{tabel} (1,39), maka hasil uji hipotesis dinyatakan signifikan. Bentuk hubungan persamaan regresi $\hat{Y} = 11,505 + 0,393 \cdot (X_1) + 0,191 \cdot (X_2)$, jika intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal dioptimalkan 1 poin, maka kualitas pelayanan publik akan meningkat.

Berdasarkan temuan hasil penelitian tentang hubungan intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal menunjukkan bahwa semua variabel berada pada kategori baik, namun belum pada tingkat yang optimal. Setiap variabel mempunyai kontribusi hubungan yang berada di atas kategori kuat. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua variabel secara simultan memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas pelayanan publik. Hubungan antara intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik adalah positif dan signifikan yang dimaknai bahwa variasivariasi dalam nilai intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal dapat menjelaskan sebagian besar dari variasi kualitas pelayanan publik.

Temuan penelitian ini menyediakan dukungan empiris untuk teori-teori yang telah diuraikan sebelumnya. Implikasi dari temuan ini adalah jika kualitas pelayanan publik ingin lebih baik lagi, maka intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal perlu ditingkatkan kondisinya agar menjadi lebih baik dari yang telah ada sekarang.

Usaha perbaikan pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal pegawai sebaiknya dilakukan secara sinergis dan terintegrasi.

D. Kesimpulan

Ada hubungan yang positif dan signifikan antara intensitas bimbingan teknis dengan kualitas pelayanan publik di UP-PMPTSP Jakarta Barat. Artinya, intensitas bimbingan teknis diukur berdasarkan indikator kualifikasi; kompetensi; dan kinerja menunjukkan kaitan dengan peningkatan kualitas layanan publik. Semakin tinggi intensitas bimbingan teknis, semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang dihasilkan.

Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Barat. Artinya kecerdasan interpersonal diukur berdasarkan kepekaan sosial; wawasan sosial; dan komunikasi sosial menunjukkan keterkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Semakin tinggi kecerdasan interpersonal maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Ada hubungan yang signifikan antara intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal dengan kualitas pelayanan publik di Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Barat. Artinya intensitas pembinaan teknis dan kecerdasan interpersonal secara bersama-sama dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, walaupun hasil penelitian ini belum tercapai secara optimal, mengingat masih banyak penyebab lain yang mempengaruhi seperti kepemimpinan pengawas, kompetensi, disiplin kerja karyawan dan faktor lain yang terlibat. tidak diteliti.

Referensi

- Akyas, A.H. 2015. Psikologi Umum dan Perkembangan. Jakarta: Mizan Publika.
- Daryanto. 2016. Kamus Bahasa Indonesia Lengkap, Surabaya : Apollo.
- Efendi, A. 2015. Revolusi Kecerdasan Abad 21, Bandung: Alfabeta.
- Hartono, 2016. Kamus Praktis Bahasa Indonesia. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kerja Pegawai Kecamatan Curug'. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. (5), 1. ISSN: 2829 - 3219.
- Ismail, M. 2013. Aktualisasi Pelayanan Prima Dalam Kapasitas PNS sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, Bandung: Mandar Maju.
- Marsono, 2015. Hukum Kepegawaian di Indonesia. Jakarta: Djambatan.
- Nazir M. 2015. Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurwidawati, 2017. 'Intensitas Layanan Informasi Publik di Kota Semarang'. Jurnal Administrasi Publik. UNDIP Semarang, (4), 2.
- Pasolong, H. 2016. Inovasi Pelayanan Publik Bidang Perijinan. Malang: FIA UNIBROW.

- Prawira, P.A. 2016. Psikologi Pendidikan Dalam Perpektif Baru. Edisi Empat. Yogyakarta: Aruz-Ruzz Media.
- Purwanto, A. B. 2015: 'Pengaruh Pembinaan Pegawai, Motivasi dan Kecerdasan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Semarang'. Jurnal Bisnis dan Manajmen. (1), 2 .
- Sabarianto, D. 2016. Problematika Bahasa Indonesia. Yogyakarta: PT. Mitra Gama Widya.
- Sastrohadiwiryo, S. 2015. Tata Praja dan Aparatur Pemerintah di Era Otonomi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sedermayanti, 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Sleilati, H. 2016. Effect Of Work Ability And Training On Employee Performance in PT. Sari Ater Hotel Resort Subang. International Public Administration Journal. Universitas Indonesia. (4)1.
- Slameto, 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Aplikasi dan Penerapannya. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.
- Soerjono, S. 2015. Peranan Sosiologi Suatu Pengantar, Edisi Baru. Jakarta: Rajawali Pers,
- Sulistiyani, A.T. dan Rosidah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. 2015. Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Suparno, P. 2016. Teori Inteligensi Ganda, Yogyakarta: Kanisius.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wardiana, U. 2015. Psikologi Umum. Jakarta: PT. Bina Ilmu.
- Wasistiono, S. dkk. 2015. Menata Ulang Kelembagaan Pemerintah. Bandung: Citra Pindo.
- Widjaja, A.W. 2016. Administrasi Kepegawaian, Jakarta: Rajawali.
- Yaumi, M. 2015. Social Intellegence (Ilmu Baru Tentang Hubungan Antar Manusia). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.