

**PENGARUH PROFESIONALISME KERJA DAN PERILAKU BIROKRASI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI KANTOR BLUD INTAN HIJAU  
KABUPATEN BANJAR**

RR.Maina Mayasari<sup>1</sup>, Murakhman Sayuti Enggok<sup>2</sup>, Murdiansyah Herman<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin  
Email : mainalif05@gmail.com

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of work professionalism and bureaucratic behavior either partially or simultaneously to the quality of public services at the Intan Hijau BLUD office in Banjar Regency.*

*This study uses a quantitative approach, by multiple linear regression analysis with SPSS Version 21 software. The population and sample of this research are people in Banjar Regency who have collaborated to the business BLUD Intan Hijau. Data collection using a questionnaire.*

*The results of the study indicate that partially or simultaneously work professionalism and bureaucratic behavior affect to the quality of public services. Partially, the higher the Professionalism of the Work given or the higher the behavior of the bureaucracy, the better too the quality of public services at the Intan Hijau BLUD office in Banjar Regency.*

*Keywords: Work Professionalism, BLUD Intan Hijau, Public Service*

**PENDAHULUAN**

Dalam era globalisasi sekarang ini, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah di Indonesia, khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana kemudian dapat menampilkan aparatur pemerintah yang sifatnya profesional, memiliki etos kerja dengan kategori tinggi, keunggulan secara kompetitif, kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas kerja dan fungsinya, dan memenuhi aspirasi masyarakat agar terbebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan, mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya harus secara optimal guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang

diberikan kepadanya. Hasil penilaian kinerja menunjukkan apakah sumber daya manusia telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas. Informasi dalam penilaian kinerja karyawan merupakan refleksi dari berkembang atau tidaknya perusahaan.

Kinerja pegawai sangat penting guna mencapai target perusahaan sehingga mampu meningkatkan laba yang pada akhirnya mampu memberikan kesejahteraan bagi seluruh karyawannya. Penilaian kinerja merupakan salah satu bentuk evaluasi kinerja bagi karyawan yang ditentukan apakah sudah sesuai dengan target yang ditentukan atau belum.

Pada umumnya orang-orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia sependapat bahwa penilaian kinerja pegawai merupakan hal yang terpenting dari seluruh proses pegawai yang bersangkutan. Pentingnya penilaian prestasi kerja yang rasional diterapkan secara obyektif terlihat pada paling sedikit dua kepentingan,

yaitu kepentingan pegawai yang bersangkutan sendiri dan kepentingan organisasi.

Bagi para pegawai, penilaian tersebut berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan kariernya. Bagi organisasi, hasil penilaian kinerja para pegawai sangat penting arti dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pengenalan, penempatan, promosi, sistem imbalan dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif.

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu profesionalisme kerja. Profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterampilan sesuai dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. Profesionalisme kecocokan antara kemampuan yang dimiliki birokrasi (*bureaucratic competence*) dengan kebutuhan tugas (*task-requirement*). Profesionalisme adalah keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan.

Dalam bekerja, setiap sumber daya manusia dituntut untuk bisa memiliki profesionalisme karena di dalam profesionalisme terkandung kepiawaian atau keahlian dalam mengoptimalkan ilmu pengetahuan, waktu dan tenaga. Sikap profesionalisme dalam bekerja ini sudah dibutuhkan saat pegawai tersebut diterima di dalam suatu lembaga/instansi. Sikap profesionalisme harus dimiliki oleh seorang pegawai pada saat ia diterima di instansi tersebut. Sikap profesionalisme kerja ini juga harus ditunjukkan kepada mitra yang datang, sehingga dibenak mitra akan melekat pelayanan BLUD Intan Hijau ini memberikan pelayanan yang baik

Selain profesionalisme, faktor yang mempengaruhi pelayanan publik adalah perilaku birokrasi. Penilaian yang dilakukan untuk melakukan untuk menentukan

seseorang layak atau tidak menjadi karyawan dilihat dari segi perilaku (*behaviour*). Perkembangan ilmu perilaku manusia dalam organisasi ini menurut sejarahnya telah dimulai sejak awal perkembangan gerakan manajemen ilmiah.

Perilaku birokrasi berawal dari perilaku individu, individu dalam memasuki lingkungan barunya yakni organisasi akan membawa beberapa unsur yang telah membentuk karakteristiknya. Namun demikian lingkungan barunya pun memiliki karakteristik sendiri yang berupa keteraturan yang diwujudkan dalam susunan hierarki, pekerjaan-pekerjaan, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab, sistem pengendalian dan sebagainya. Kemudian dalam proses pencapaian tujuan organisasi, kedua karakteristik ini melakukan interaksi dan akan membentuk suatu perilaku individu dalam organisasi dikemukakan oleh Susanto dkk. (2006:137).

Pentingnya Perilaku birokrasi yang baik akan memberikan dampak positif, seperti dengan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan pelayanan publik sebagai berikut : “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 di sediakan penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dengan judul “PENGARUH PROFESIONALISME KERJA DAN PERILAKU BIROKRASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEGAWAI KANTOR BLUD INTAN HIJAU KABUPATEN BANJAR” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama pengaruh profesionalisme kerja dan perilaku

birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik kantor BLUD Intan Hijau

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang bekerjasama dengan BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar, lima indikator kualitas pelayanan yaitu:

- 1) Bukti fisik (tangible)
- 2) Empati (Emphaty)
- 3) Keandalan (Reliability)
- 4) Daya tanggap (Responsiveness)
- 5) Jaminan (Asurance)

### Profesionalisme Kerja

Profesionalisme merupakan sikap dan tindakan pegawai BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan, termasuk pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik. Lima Indikator profesionalisme kerja yaitu :

- 1) Hubungan dengan sesama rekan se-profesi.
- 2) Kemandirian.
- 3) Keyakinan terhadap profesi.
- 4) Dedikasi Profesi.
- 5) Kewajiban Sosial.

### Perilaku Birokrasi (X2)

Perilaku Birokrasi merupakan hasil interaksi pegawai dengan pegawai dan juga dengan organisasi BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar. Ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik (Ulfa Rafika Fajriah : 2020) yaitu sebagai berikut:

1. Kesopanan
2. Kepedulian
3. Kedisiplinan

## METODE PENELITIAN

**Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif.** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Banjar yang telah bekerjasama dengan BLUD Intan Hijau. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil pengumpulan data dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan *software* SPSS Versi 21. Metode *analisis* regresi linear berganda digunakan dengan alasan untuk menyesuaikan dengan tujuan penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil output dari SPSS 21 terhadap data skor yang telah dibuat berdasarkan jawaban responden dari kuisisioner yang telah dibagikan, kemudian dirangkum menjadi bahasan-bahasan sebagaimana yang terlihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1**  
**Uji Persamaan Regresi dan Uji-t**

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	8.401	3.696
PROFESIONALISME	.577	.170
PERILAKU BIROKRASI	1.657	.292

Sumber: Data Primer diolah (2021)

### Persamaan Regresi

Secara matematis model fungsi regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut : Interpretasi persamaan tersebut adalah sebagai berikut:

$$Y = 8,401 + 0,577 \cdot X_1 + 1,657 \cdot X_2$$

- a. Peningkatan terhadap variabel Profesionalisme Kerja ( $X_1$ ) 0,577 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada variabel Profesionalisme Kerja,

maka hubungan Kualitas Pelayanan Publik juga akan meningkat sebesar 0,577

- b. Peningkatan terhadap variabel Perilaku Birokrasi (X<sub>2</sub>) 1,657 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin meningkat nilai pada variabel Perilaku Birokrasi, maka hubungan Kualitas Pelayanan Publik juga akan meningkat sebesar 1,657

**Hasil Uji-t**

Uji t Digunakan untuk menghitung signifikansi pengaruh secara parsial atau dari masing-masing variabel X terhadap Y. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.t) sebagai berikut :

- a. Variabel X1 Profesionalisme Kerja didapatkan nilai sig. = 0.001 (Nilai Sig. < 0,05) lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik.
- b. Variabel X2 Perilaku Birokrasididapatkan nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Perilaku Birokrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik.

**Hasil Uji-F**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen atau terikat. Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.F) sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Uji F**

Model	F	Sig.
1 Regression	11.779	.000 <sup>b</sup>

**Residual**  
**Total**

Sumber: Data Primer diolah (2021)

Dari Uji Anova atau F test, didapat tingkat signifikansi nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) Karena probabilitas 0,000 maka model regresi bisa dipakai untuk mengetahui pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Atau secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

**Hasil Uji Determinasi**

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan suatu model penelitian dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang ada. Dengan demikian akan diketahui seberapa besar variabel dependen dapat diterangkan oleh variabel independen yang ada. Berikut tabel untuk memprediksi variasi dependen.

**Tabel 3**  
**Model Summary**

Model	R	R Square
1	.735 <sup>a</sup>	.540

Sumber : Data Diolah Penulis 2021

Tabel model summary terlihat nilai Nilai R dengan nilai sebesar 0,735 atau 73,5% adalah koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel X1, X2 terhadap variable Y. Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan kuat karena berada di antara 0,700 sampai dengan 0,899. Artinya model penelitian mampu menjelaskan dari perubahan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 73,5%. Sedangkan sisanya (100%-73,5% = 26,5%) dijelaskan oleh faktor lain.

**Pembahasan**

**Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas pelayanan publik BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar**

Variabel Profesionalisme Kerja didapatkan nilai sig. 0.001 lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel

Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik. Artinya semakin tinggi Profesionalisme Kerja yang diberikan maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan Publik.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Amalia, 2017, dengan hasil penelitian bahwa profesionalisme kerja pegawai mempunyai pengaruh yang kuat dan bernilai positif serta signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya apabila profesionalisme pegawai meningkat maka kualitas pelayanan publik yang dihasilkan juga akan mengalami peningkatan

Hal ini memberi makna, jika Profesionalisme Kerja diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar semakin baik (positif), maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika Profesionalisme Kerja terhadap kualitas pelayanan publik diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar kurang baik (negatif), maka kualitas pelayanan publik semakin rendah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik profesionalisme maka Kualitas Pelayanan Publik yang ditampilkan pegawai juga akan semakin baik. Menurut Wibowo (2014:217) menyatakan bahwa profesionalisme suatu kemampuan atau keahlian untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang di landasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang di tuntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan penelitian yang telah saya lakukan dengan memperoleh hasil bahwa profesionalisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hal ini menandakan bahwa variabel profesionalisme merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Alasan mengapa profesionalisme sangat penting karena apabila seseorang mampu mengontrol emosinya secara baik dan efektif maka akan tercipta hubungan yang produktif dengan sesama

rekan kerja maupun masyarakat sehingga dapat meraih Kualitas Pelayanan Publik

### **Pengaruh Perilaku Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar**

Variabel Perilaku Birokrasi didapatkan nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya secara parsial variabel Perilaku Birokrasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik. Dapat dikatakan bahwa pengaruh Perilaku Birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar. Sehingga apabila semakin tinggi Perilaku Birokrasi pegawai maka Kualitas Pelayanan Publik akan semakin baik.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa Rafika Fajriah, 2020, dengan hasil penelitian Perilaku birokrasi terhadap pelayanan publik memiliki pengaruh.

Hal ini memberi makna, jika Perilaku pegawai diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar semakin baik (positif), maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika Perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar kurang baik (negatif), maka kualitas pelayanan publik semakin rendah

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik perilaku birokrasi maka Kualitas Pelayanan Publik yang ditampilkan pegawai juga akan semakin baik. Perilaku birokrasi sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Adapun hal yang menunjang perilaku suatu organisasi, yaitu Kesopanan, Kepedulian dan Kedisiplinan.

Dapat dijelaskan bahwa, suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas bila dilihat dari transparansi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu adanya keterbukaan pegawai dalam memberikan suatu pelayanan. Selain itu dapat juga dilihat dari akuntabilitasnya, pertanggungjawaban pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan. Begitu juga dengan partisipatif, masyarakat membutuhkan kepekaan pegawai dalam membantunya untuk menyelesaikan keperluannya terkait dengan pelayanan.

Masyarakat juga membutuhkan adanya kesamaan hak ketika diberikan pelayanan oleh pegawai. Dan yang terakhir adalah keseimbangan hak dan kewajiban, masyarakat menginginkan tidak adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan, serta masyarakat mampu mendapatkan haknya yaitu mendapatkan pelayanan secara maksimal oleh pegawai

### **Pengaruh Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pegawai BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar**

Berdasarkan hasil uji Anova atau uji-F, didapat tingkat signifikansi nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 0,05, maka secara bersama-sama Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar. Sehingga apabila semakin tinggi Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi maka Kualitas Pelayanan Publik akan semakin baik.

Selain itu Nilai R dengan nilai sebesar 0,735 atau 73,5%. Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan kuat karena berada di antara 0,700 sampai dengan 0,899. Artinya model penelitian mampu menjelaskan dari perubahan Kualitas Pelayanan Publik sebesar 73,5%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 73,5\% = 26,5\%$ ) dijelaskan oleh faktor lain.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

1. Profesionalisme Kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan Publik didapatkan nilai sig. 0.001 lebih kecil dari 0,05. Artinya semakin tinggi Profesionalisme Kerja yang diberikan maka semakin tinggi pula Kualitas Pelayanan Publik.

Hal ini memberi makna, jika Profesionalisme Kerja diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar semakin baik (positif), maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika Profesionalisme Kerja terhadap kualitas pelayanan publik diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar kurang baik (negatif), maka kualitas pelayanan publik semakin rendah

2. Perilaku Birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar didapatkan nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga apabila semakin tinggi Perilaku Birokrasi pegawai maka Kualitas Pelayanan Publik akan semakin baik. Hal ini memberi makna, jika Perilaku pegawai diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar semakin baik (positif), maka kualitas pelayanan publik akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika Perilaku pegawai terhadap kualitas pelayanan publik diterapkan pada BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar kurang baik (negatif), maka kualitas pelayanan publik semakin rendah
3. Secara bersama-sama Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar nilai sig. 0.000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga apabila semakin tinggi Profesionalisme Kerja Dan Perilaku Birokrasi maka Kualitas Pelayanan Publik akan semakin baik.

#### **Saran**

1. Untuk meningkatkan profesionalisme Kerja dan perilaku birokrasi dalam diri pegawai BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar dapat memberikan pelatihan-

pelatihan yang berkaitan dengan usaha untuk meningkatkan sikap profesional. Pelatihan-pelatihan tersebut dapat dilakukan oleh kepala pimpinan sendiri ataupun dengan mengirimkan beberapa pegawai untuk mengikuti pelatihan

2. Penelitian ini juga memberikan bukti bahwa faktor profesionalisme kerja dan perilaku birokrasi secara bersama-sama ternyata berpengaruh positif dan signifikan Terhadap kualitas pelayanan publik dan oleh karena itu BLUD Intan Hijau di Kabupaten Banjar sebaiknya lebih memperhatikan pelaksanaan seleksi dan rekrutmen sehingga bisa mendapatkan pegawai yang memiliki profesionalisme dan perilaku birokrasi yang baik.
3. Bagi peneliti dimasa mendatang jika ingin menganalisis faktor yang mempengaruhi pelayanan publik, sebaiknya harus lebih mempersiapkan waktu penelitian yang lebih lama yaitu 2 bulan untuk penyebaran kuesioner karena jumlah responden yang cukup besar. Bagi peneliti dimasa pendatang, peneliti berharap untuk peneliti selanjutnya mampu menambahkan variabel lain yang lebih dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik selain variabel yang peneliti gunakan profesionalisme kerja dan perilaku birokrasi sehingga penelitian dengan model seperti ini menjadi lebih sempurna

## REFERENSI

- Almasdi, Jusuf Suit. (2000), *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Amalia, S. (2017). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda. *ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(1), 251-255.

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Fajriah, U. R., & Razak, M. R. R. (2020). Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Pelayanan Publik di Desa Timoreng Panua Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(1), 48-56.
- Ferdinand, A. (2012), *Metode Penelitian Manajemen*, Badan. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, (2012), *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Edisi Revisi, Jakarta : Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Kumorotomo, W. (1999). *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kumorotomo, W. (2009). *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, R. & Hamdani, A. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.
- Nadar, F. X. (2013). *Pragmatik dan Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nurhamni, N. (2011). Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Masyarakat. *Academica*, 3(2).
- Pissa, T. J. (2018). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik. *Publik*, 3.

- Priyatno, Duwi. (2016). Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS. Yogyakarta : Gava Media.
- Ridwan, J. & Sudrajat, A. S. (2009). Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan publik, Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.
- Suharman, S. (2019). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Mataram terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Data Pelayanan Kasus Hukum) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Susanto dkk. (2006). Strategi Organisasi, Yogyakarta : Amara Books
- Thoha, Miftah. (2002). Perspektif Perilaku Birokrasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Zuchdi, Darmiyati. (2011). Pendidikan Karakter dalam Prespektif Teori dan Praktek. Yogyakarta: UNY Press