

The Effect of Employee Performance on the Quality of Administrative Services: Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi

Novia Dwi Putri
Lailul Mursyidah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of employee performance on the quality of administrative services at the Tanggulangin District office, Sidoarjo Regency. The research method used is correlational quantitative research. The sampling technique was Accidental Sampling and the determination of the sample size using Isaac & Michael's table calculations amounted to 347 respondents. The results of data analysis obtained from the respondents' questionnaires indicate that there is an influence between employee performance and the quality of administrative services at the Tanggulangin District office, Sidoarjo Regency as evidenced by the partial test with the value of the independent variable obtained that ($\text{sig} < \alpha = 0.000 < 0.05$). This result is also evidenced by a simple linear regression analysis test, the value obtained from a simple linear regression analysis of employee performance is 0.837. Multiple correlation coefficient test obtained a value of 0.716 or close to 1 so that there is a strong relationship between the independent variables and the dependent variable. Multiple Determination Test to get the results of R Square is 0.576. It means that the rise and fall of the dependent variable is influenced by the independent variable, namely 57.6%, while the remaining 42.4% is influenced by other variables outside the variables studied.

Pendahuluan

Kecamatan menjadi garda terdepan dari Pemerintah Daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan memiliki tugas dalam membina desa atau kelurahan. Dengan adanya pelimpahan kewenangan bukan hanya sekedar memberikan legalisasi kewenangan kepada Camat saja, melainkan diarahkan pada upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat [1]. Pelayanan publik menjadi sebuah tolak ukur kinerja penyelenggara pemerintah, dimana masyarakat dapat mengukur dan menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Peran birokrasi pemerintah serta kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan juga dipandang sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik untuk memenuhi segala kebutuhan dan kepentingan masyarakat [2].

Kecamatan Tanggulangin berusaha meningkatkan pelayanan publik dengan standar yang telah ditetapkan pemerintah. Pelayanan publik yang diberikan Kecamatan Tanggulangin baik dari sisi proses, prosedur, biaya, serta waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar pemerintah, dari hal tersebut guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap masyarakat. Kelayakan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilihat dan dinilai dari ketimpangan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima saat melakukan proses pelayanan [3]. Hal ini dapat diukur melalui perkembangan jumlah pengguna layanan yang melakukan pengurusan administrasi pada kantor Kecamatan Tanggulangin pada gambar berikut ini:

Supplementary Files

Gambar 1. Jumlah Pengguna Layanan Administrasi

Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan gambar 1. tersebut, dapat diketahui bahwa pengguna layanan pada kantor Kecamatan Tanggulangin dari tahun ke tahun mengalami penurunan dan peningkatan. Sehingga dapat dipahami bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat pada kantor Kecamatan Tanggulangin belum maksimal. Diharapkan pihak penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat terpenuhi dan memperoleh kepuasan.

Kinerja pegawai menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan dan kualitas pelayanan publik. Sehingga diharapkan kinerja menjadi gambaran sebuah organisasi mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi pada organisasi. Dengan adanya kinerja ini dapat melakukan penilaian secara otomatis guna mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Sehingga dapat menghasilkan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dapat melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan.

Kinerja yang optimal dapat dicapai dengan meningkatkan dan dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai yang ada pada instansi. Kualifikasi faktor disiplin kerja atau ketepatan waktu dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Disiplin kerja menjadi faktor yang penting karena digunakan untuk memotivasi dan mengukur kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik dan tepat waktu. Hal ini dapat dibuktikan pada tabel rekapitulasi absensi kinerja pegawai Kantor Kecamatan Tanggulangin selama 1 (satu) tahun berikut ini:

Bulan	Jumlah Hari Efektif	Absen			
		Sakit	Izin	Alasan	Cuti
Januari	20	-	-	-	-
Februari	20	-	-	-	-
Maret	23	2	2	2	-
April	22	-	-	-	-
Mei	16	6	2	-	-
Juni	22	-	-	2	-
Juli	21	-	-	-	1
Agustus	20	-	-	-	1
September	22	-	2	-	1
Oktober	22	6	6	8	-
November	21	-	6	-	-
Desember	23	-	-	-	-
Jumlah	252	14	18	12	3

Table 1. Rekapitulasi Absensi Pegawai Kecamatan Tanggulangin Bulan Januari-Desember 2021

Berdasarkan tabel 2. tersebut, dapat diketahui bahwa dari rekapitulasi absensi pegawai pada Kantor Kecamatan Tanggulangin yang tercatat pada bulan Januari sampai Desember 2021, masih adanya pegawai yang absensinya belum optimal dan masih belum sesuai harapan. Hal ini dapat dilihat dari data yang paling tinggi tingkat absensi alasan atau tanpa keterangan pada bulan Oktober berjumlah 8 orang tidak masuk kantor tanpa ada alasan yang jelas. Sehingga, pada kondisi ini diasumsikan bahwa disiplin kerja pegawai dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintah masih kurang maksimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut masih banyak ditemukan kinerja dan pelayanan administrasi

pada Kantor Kecamatan Tanggulangin masih belum sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, masih ditemukannya berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat sebagai pengguna jasa layanan antara lain masih banyak pegawai yang kurang disiplin waktu dimana saat jam kerja pelayanan masih banyak pegawai yang belum berada ditempat, pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit dan lama dimana pengurusan pelayanan belum bisa melalui satu perantara sehingga membuat masyarakat kebingungan. Hal ini menggambarkan bahwa kinerja pegawai masih kurang profesionalisme dalam menyelenggarakan pelayanan sehingga diperlukan adanya perbaikan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik agar masyarakat pengguna layanan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan [4]. Dalam hal ini, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut terkait dengan **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo”**.

Metode

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif korelasional, dimana tujuan menggunakan penelitian ini karena bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan serta pengaruh antara dua variabel yang digunakan. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* serta penentuan ukuran sampel menggunakan perhitungan tabel Isaac dan Michael berjumlah 347 responden. Peneliti menggunakan batas toleransi pada tabel tersebut sebesar 5% (0,5) yang memiliki tingkat akurasi sebesar 95%, sehingga diharapkan data yang diperoleh menjadi valid dan akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan observasi, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linear sederhana, uji asumsi klasik, uji parsial (uji T), uji koefisien korelasi dan uji koefisien determinasi dengan menggunakan *software* SPSS versi 24.

Hasil dan Pembahasan

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak normal dengan menggunakan grafik *p-plot of regression*. Uji Normalitas terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi ini memenuhi asumsi normalitas atau data berdistribusi normal. Dengan didapatkan hasil gambar sebagai berikut:

Supplementary Files

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

No	Item	Linearity	Sig.	Keterangan
1.	Variabel X1 dengan Y	0,00	0,05	Linear

Table 2. Hasil Uji Linearitas

Dari tabel tersebut menunjukkan hubungan variabel bebas (independen) dengan variabel terikat (dependen) bersifat linear karena nilai linierity 0,00 yakni lebih kecil dari signifikansi dari *tes of linierity* 0,05.

Uji multikolinearitas adalah menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya problem multikolinearitas atau tidak, atau untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar sesama variabel independen atau variabel bebas. Gejala multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai

Varian Inflation Factor (VIF). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai toleransinya di atas 0,1 atau 10 % maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinieritas [5].

Model	Unstandardized Coefficients		Collinearity Statistics	
			B	Std. Error
1	(Constant)		10,125	2,523
	Kinerja Pegawai (X1)		0,837	0,039

Table 3. Hasil Uji Multikolinieritas

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai VIF variabel bebas dalam penelitian ini lebih kecil dari 10 yaitu Kinerja Pegawai (X_1) dengan nilai VIF 1,000 atau 1,0 sedangkan nilai *tolerance* variabel bebas lebih dari 10% atau 0,1 yaitu Kinerja Pegawai (X_1) dengan nilai *tolerance* 1,000 atau 1,0 sehingga tidak terjadi korelasi antar variabel bebas dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi [6].

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi.

Model	R	R Square	Adjust R Square	df1	df2	Sig. F Change	Durbin Watson
1	0,759a	0,576	0,575	1	345	0,000	1,477
a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X1)							
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)							

Table 4. Hasil Uji Autokorelasi

Tabel diatas menunjukkan hasil dari uji autokorelasi dapat dilihat dari nilai *Durbin Watson* yakni 1,477 sehingga memenuhi persyaratan tidak terjadi autokorelasi karena nilai *Durbin Watson* 1,477 < 5.

Uji heteroskedastisitas untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas ini dilakukan dengan melihat pada *Scatter Plot* apakah menyebar atau membentuk pola tertentu pada residualnya. Jika titik tidak menyebar dan membentuk suatu pola maka terjadi heteroskedastisitas [7].

Supplementary Files

Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar *ScatterPlot* diketahui terlihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak ada kecenderungan untuk membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Uji analisis regresi linier sederhana digunakan untuk melihat besaran pengaruh variabel kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan dan digunakan juga untuk membangun persamaan serta memakai cara yang sama tersebut agar terpikirkan cara yang sama [8].

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		Standardized Coefficients		Std. Error
		B		

	1	(Constant)	10,125	2,523	
		Kinerja Pegawai (X1)	0,837	0,039	0,759
a. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan (Y)					

Table 5. Hasil Uji Linear Regresi Sederhana

Dapat diketahui pada tabel tersebut mengenai hasil pengolahan SPSS, maka dapat dibuat persamaan regresi linear sederhana adalah $Y = 10,125 + 0,837 X_1$

Dari hasil persamaan tersebut diatas, maka dapat diartikan bahwa:

1. Nilai konstanta adalah 10,125. Hal ini berarti bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas yaitu Kinerja Pegawai (X_1), maka nilai variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y) tetap konstan sebesar 10,125.
2. Nilai koefisien regresi dari Kinerja Pegawai (X_1) sebesar 0,837. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kinerja Pegawai (X_1), akan mengakibatkan kenaikan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,837 atau 83,7 %

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh sendiri-sendiri atau secara parsial terhadap variabel terikat.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
			B		Std. Error	Beta
1		(Constant)	10,125	2,523		4,014
		Kinerja Pegawai (X1)	0,837	0,039	0,759	21,647
a. Dependent Variabel: Kualitas Pelayanan (Y)						

Table 6. Hasil Uji T (Parsial)

Dari table tersebut diketahui bahwa variabel Kinerja Pegawai (X_1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi, nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai yaitu 0,05 sehingga ($sig < \alpha = 0,000 < 0,05$) artinya variabel independen yaitu Kinerja Pegawai (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan Publik (Y).

Uji koefisien korelasi digunakan untuk menghitung tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Syarat dari nilai koefisien korelasi berganda, jangkauan nilai R adalah bekisar antara 0 dan 1. Semakin mendekati 1 maka hubungan antara variabel bebas secara bersama-sama dan variabel terikat adalah semakin kuat. Dan kemudian semakin mendekati 0 berarti hubungan antar variabel bebas secara bersama-sama variabel terikatnya semakin lemah atau bahkan tidak ada sama sekali.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Change Statistics		Durbin-Watson
				df1	df2	
1	,759a	0,576	0,575	1	345	1,477
a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai (X1)						
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)						

Table 7. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Pada tabel diatas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,759 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel bebas yang meliputi Kinerja Pegawai (X₁) terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y).

1. Hasil Penelitian
2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa dan pengujian dari uji asumsi klasik dan analisis regresi linear sederhana yang dilakukan menggunakan data penelitian yang disesuaikan penelitian sebelumnya dapat dijelaskan Pengaruh antara Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo yakni sebagai berikut:

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis diatas, menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Hal ini terlihat dari hasil perhitungan uji t yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Kinerja Pegawai (X₁) diperoleh hasil 21,647 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Jadi, dapat dipahami bahwa nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai yaitu 0,05 sehingga (sig < α = 0,000 < 0,05) maka hipotesis penelitian ini menolak Ho dan menerima Ha. Hipotesis yang menyatakan menerima Ha menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai (X) secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi (Y) pada Kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo.

Kinerja pegawai yang profesionalisme dalam menyelenggarakan pelayanan publik akan mempengaruhi baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo. Hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dari teori ini maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang baik akan dihasilkan apabila kinerja karyawan berjalan dengan baik [9]. Kualitas pelayanan yang baik dan dapat dikatakan berhasil jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap pelayanan publik yang prima dinilai oleh pengguna layanan. Fenomena yang terjadi pada Kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo beberapa hal berjalan dengan berbelit-belit sehingga keprofesionalan pelayan publik perlu ditingkatkan. Cara meningkatkan pelayanan dilakukan dengan mengevaluasi hasil kuisisioner yang disebar kepada responden.

Berdasarkan teori dan fenomena yang terjadi di lapangan Kinerja Pegawai berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan juga mendukung penelitian terdahulu dengan hasil penelitian diketahui produktivitas bahwa mekanisme kerja perangkat desa sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar bekerja dengan maksimal. Kualitas pelayanan khususnya terkait kualitas layanan berjalan dengan lancar. Responsibilitas pada desa Kedung Cangkring sudah memberikan respon yang cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Dalam aspek responsibilitas dinilai sudah cukup baik serta aspek akuntabilitas dikatakan bahwa dengan adanya sikap tanggung jawab perangkat desa dalam menjalankan tugas-tugasnya sudah berjalan dengan baik [10]. Hal tersebut juga mendukung penelitian terdahulu yang memperoleh hasil kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dengan melihat analisis yang menunjukkan dimensi-dimensi kinerja pegawai berjalan

secara optimal sehingga tingkat kualitas pelayanan secara maksimal [11].

Realita tersebut sesuai dengan tanggapan responden dengan persentase 58% pada “Petugas berhasil menuntaskan capaian hasil kinerja yang telah ditetapkan oleh instansi dengan baik”, dengan capaian hasil pelayanan publik yang yang diterima responden baik berupa permohonan pembuatan KTP elektrik, pengurusan akta kelahiran, pengurusan kartu keluarga dan sebagainya mencerminkan kinerja karyawan yang baik dan tetap harus dipertahankan sedangkan tanggapan responden pada kualitas pelayanan memperoleh persentase 55% dari pernyataan “Petugas berpenampilan bersih dan rapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”, dengan kesiapan petugas dalam berseragam bersih dan rapih akan menunjukkan kesiapan dalam bertugas memberi pelayanan publik. Dari kesiapan memberikan tugas tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan sempurna karena tertib, teratur, tersistem dan cepat.

Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo, dengan responden pada penelitian ini berjumlah 347 responden, kemudian telah dianalisa, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Tanggulangin Kabupaten Sidoarjo yang dibuktikan dari uji parsial (uji T) dengan nilai variabel Kinerja Pegawai (X_1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 nilai signifikansi lebih kecil daripada nilai yaitu 0,05 sehingga ($\text{sig} < \alpha = 0,000 < 0,05$). Hasil ini juga dibuktikan dengan analisis regresi linier sederhana, korelasi berganda dan determinasi berganda. Diperoleh nilai dari analisis regresi linier sederhana dari Kinerja Pegawai (X_1) sebesar 0,837. Artinya bahwa setiap kenaikan satu satuan variabel Kinerja Pegawai (X_1), akan mengakibatkan kenaikan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,837 atau 83,7 %, dari koefisien korelasi berganda diperoleh nilai 0,716 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel bebas yang meliputi Kinerja Pegawai (X_1) terhadap variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y). Uji Determinasi berganda mendapatkan hasil R Square adalah sebesar 0,576. Hal ini berarti bahwa naik turunnya variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan (Y) dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu Kinerja Pegawai (X_1) sebesar 57,6%, sementara sisanya yaitu sebesar 42,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

References

1. Putra, F. P., & Nangameka, T. I. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 41-58.
2. Hamid, A. A. (2001). Otonomi daerah dan kualitas pelayanan publik. *Academica*, 3(1).
3. Tirtayasa, S. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 45-54.
4. Iskandar, Y. (2020, April). Pengaruh Kinerja Aparatur Desa Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Rantau Mapesai Kecamatan Rengat. *Manajemen dan Sains*, 5(1), 101-105. doi:10.33087/jmas.v5i1.155
5. Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. 68.
6. Arpah, M. (2019). Pengaruh budaya kerja dan profesionalisme pegawai terhadap motivasi pegawai pada Kantor Walikota Batam. *Khazanah Ilmu Berazam*, 2(3 Sept), 395-399.
7. Setiawan, I. (2021). Pelaksanaan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan daerah (P3D) Wilayah Kota Cirebon. *CENDEKIA Jaya*, 3(2), 55-78.
8. Permatasari, D. (2018, April). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Desa Rodok Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *JAPB*, 1(1).
9. Saputra, R. D. (2017). Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai

- Pinang Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 5(3).
10. Prianka, F. A., & Mursyidah, L. (2021). Employee Productivity in Administrative Services (Case Study in Kedungcangkring Village, Jabon District, Sidoarjo Regency). *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 10, 10-21070.
 11. Anggraini, N. (2017). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kelurahan Jati Padang Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan. *Public Administration Journal (PAJ)*, 1(2).