

PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN KOMBENG, MUARA WAHAU KAB.KUTAI TIMUR

Nur Fadilah¹, Umi Kulsum², Zilfana³
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda
Email: fadilahdila1810@gmail.com

Keywords : *Management Information Systems, Quality of Public Services*

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the influence of management information systems on the quality of public services at the Kombeng District Office, Muara Wahau District, East Kutai. The theoretical basis used in this research includes management information systems on the quality of public services.

This research was conducted at the Kombeng District Office. The research population used known population categories and a sample of 277 respondents was taken using the Non Probability Sampling method. Data collection was carried out by distributing questionnaires from Google Form using a Likert scale to measure each indicator. The analytical tool used in this research is simple linear regression using the statistical program SPSS version 25.

The results of this research show that management information systems have a positive and significant effect on the quality of public services. This means that the better the management information system displayed, the higher the quality of public services for the people of Kombeng District.

PENDAHULUAN

Globalisasi mendorong pemanfaatan teknologi informasi diberbagai bidang. Perkembangan tersebut akhirnya mendesak pemerintah mempercepat implementasi suatu sistem yang disebut *e-government (electronic government)*. Pengembangan *e-government* merupakan upaya mengembangkan (*use*) *electronic governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab.Kutai Timur, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

Menurut Nafiudin (2019:6) : “Sistem informasi manajemen adalah sistem sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya untuk suatu tujuan bersama. Sistem dapat merupakan sesuatu yang abstrak maupun tidak berwujud.

Penerapan sistem informasi manajemen yang baik, maka informasi dan data dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah. Salah satunya seperti sistem informasi manajemen pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau. Kabupaten Kutai Timur yang dapat memudahkan pengunjung dalam mengakses pemanfaatan sistem informasi pada layanan Kantor Kecamatan Kombeng, Muara wahau. Kabupaten Kutai Timur sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan. Sistem informasi manajemen dapat membantu mengotomatisasi tugas administrasi, seperti pencatatan data penduduk, pencatatan

administrasi, dan pelaporan, yang dapat meningkatkan efisiensi operasional Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur.

Menurut AfërdÖta Berisha - Shaqir (2014:19) : *“Management Information System is flow-processing procedures based on computer data, and integrated with other procedures in order to provide information in a timely and effective manner to support decision-making and other management functions.”*

Menurut Lukman Ahmad dan Munawir (2018:16) : “Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem formal pelaporan, penggolongan dan penyebaran informasi kepada orang-orang yang tepat dalam suatu organisasi.

Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur telah mengembangkan dan menerapkan sistem informasi yang berkaitan dengan pelayanan, dimana perkembangan tersebut diikuti dengan perkembangan penggunaan jaringan dan internet.

Berdasarkan penerapan sistem informasi manajemen pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara wahau Kabupaten Kutai Timur tentunya memiliki suatu permasalahan dalam penerapannya, dimana masyarakat di kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur masih sulit untuk mengurus dokumen kependudukan seperti mengurus perekaman KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian dan dokumen-dokumen penting lainnya, dikarenakan jarak tempuh yang cukup jauh, yang memakan waktu sekitar 3-4 jam untuk sampai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (dukcapil) Kabupaten Kutai Timur untuk mengurus dokumen atau berkas-berkas yang diperlukan masyarakat, adanya keterbatasan perangkat keras dan konektivitas internet di wilayah tertentu yang dapat menghambat implementasi sistem informasi manajemen yang memerlukan akses online, selain itu kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan yang berbasis online. Berdasarkan latar belakang maka dapat disusun hipotesisi “Sistem informasi manajemen berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur”.

Berdasarkan latar belakang dari penelitian sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Kombeng, Muara wahau Kab. Kutai Timur Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kabupaten Kutai Timur telah mengembangkan dan menerapkan sistem informasi yang berkaitan dengan pelayanan, dimana perkembangan tersebut diikuti dengan perkembangan penggunaan jaringan dan internet. Sistem informasi yang digunakan adalah SIAK (Sistem Administrasi Kependudukan) adalah salah satu kebijakan oleh pemerintahan berbentuk aplikasi untuk memudahkan dalam pelayanan administrasi kependudukan masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen yang dianggap penting dalam berkaitan dengan administrasi kependudukan agar menjadi tertib administrasi.

Menurut Tanjung et al (2022:115) “Kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi antara sistem pelayanan, petugas pelayanan, strategi pelayanan, metode penyampaian pelayanan dan lembaga pengelola pelayanan”.

Menurut Lupiyoadi (2014:216) : “Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterima

Menurut Sellang (2019:1) : “Kualitas pelayanan publik suatu konsep yang menyangkut kemampuan pemerintah atau lembaga publik untuk memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif”.

Pengelolaan SIAK bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, menyediakan data dan informasi skala nasional dan daerah mengenai hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil yang akurat, lengkap, mutakhir

dan mudah diakses, mewujudkan pertukaran data secara sistemik melalui sistem pengenalan tunggal dengan tetap menjamin kerahasiaan. Sistem informasi manajemen juga memfokuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif bagi para penggunaanya serta dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

METODE

1. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2015:80) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini tak terhingga ~ karena di ambil dari banyaknya masyarakat yang mengurus berkas atau dokumen pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau. Kabupaten Kutai timur.

Sampel menurut Sugiono (2018:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu”.

Pemilihan sampel terdapat teknik sampling untuk menentukan sampel mana yang akan digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* ditetapkan sampel ini yaitu responden, dari masyarakat yang mengurus berkas atau dokumen pada Kantor Kecamatan Kombeng Kabupaten Kutai Timur. Adapun pertimbangannya untuk menjadi responden sebagai berikut:

- a. Berdomisili di Kecamatan Kombeng, Muara Wahau. Kab. Kutai Timur,
- b. Usia minimal 17 tahun.

Berdasarkan hal tersebut rumus yang digunakan untuk menentukan sampel jika populasinya tidak diketahui secara pasti yaitu menurut Menurut Riyanto dan Hermawan (2020: 13-14) pada Buku Ajar Statistik Ekonomi perhitungan sampel menggunakan pendekatan rumus Lemeshow sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sample

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Proporsi karakteristik yang diketahui, oleh populasi. = 0,8

d = tingkat kesalahan = 0,05

Rumusan tersebut diatas maka penentuan sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 80 % dan tingkat kesalahan 10%.

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2 \cdot 0,9 (1 - 0,8)}{0,05^2} \\ n &= \frac{3,8416 \cdot 0,9 \cdot 0,8}{0,05^2} \\ n &= \frac{0,691488}{0,0025} \\ n &= 276,5 = 277 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka jumlah sampel yang didapatkan, untuk memudahkan peneliti dibulatkan menjadi 277 responden.

2. Alat Analisis

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:177) “Uji validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total)”.

2) Uji Realibilitas:

Menurut Priyanto (2014:64) “Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner”. Cara menghitung reliabilitas adalah dengan menghitung koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dapat dipercaya”.

b. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X), Sistem Informasi Manajemen, dengan variabel dependen (Y), Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Kongbeng, Muara Wahau, Kab. Kutai Timur. Analisis ini mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan dan penurunan. Menurut Sugiyono, (2019:252) mengemukakan bahwa rumus matematis dari regresi sederhana yang digunakan pada penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (dependen)

X = Variabel bebas (independen)

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

c. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2018:179), “Uji t adalah untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Bila nilai signifikan < 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Maka H_0 ditolak.
- Bila nilai signifikansi > 0,05 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Maka H_0 diterima.

3. Jangkauan penelitian

Penelitian ini memerlukan batasan-batasan untuk menghindari meluasnya pembahasan masalah dengan tujuan untuk lebih memudahkan dan memperjelas pembahasan hasil penelitian. Penelitian ini membatasi lingkup penelitian hanya pada masyarakat Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab. Kutai Timur adapun variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini seputar pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan publik. Waktu penelitian berlangsung pada bulan Mei 2024 sampai Juni 2024.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh hasil yang valid. Dari analisis diperoleh hasil seperti pada tabel sebagai berikut :

1) Variabel Kualitas Produk

Tabel 1 Uji Validitas Sistem Informasi Manajemen

Indikator	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X1	0,561	0,1179	Valid
X2	0,662	0,1179	Valid
X3	0,546	0,1179	Valid
X4	0,589	0,1179	Valid
X5	0,601	0,1179	Valid

Sumber : Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa hasil output pada uji validitas dari variabel kualitas produk dengan nilai koefisien pearson correlation pada pernyataan X1 (0,561), X2 (0,662), X3 (0,546), X4 (0,589), X5 (0,601), atau disebut r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,1179 dengan tingkat signifikansi kurang 0,05 (5%) sehingga seluruh pernyataan variabel sistem informasi manajemen.

2) Kualitas Pelayanan Publik

Tabel 2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik

Indikator	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X1	0,600	0,1179	Valid
X2	0,433	0,1179	Valid
X3	0,637	0,1179	Valid
X4	0,648	0,1179	Valid
X5	0,567	0,1179	Valid

Sumber : Data Diolah (2024)

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa hasil output pada uji validitas dari variabel kualitas produk dengan nilai koefisien pearson correlation pada pernyataan X1 (0,600), X2 (0,433), X3 (0,637), X4 (0,648), X5 (0,567), atau disebut r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,1179 dengan tingkat signifikansi kurang 0,05 (5%) sehingga seluruh pernyataan variabel kualitas pelayanan publik.

B. Uji Realibilitas

Uji Reabilitas adalah untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukuran dapat memberikan hasil yang reliable bila dilakukan waktu yang berbeda pada objek yang sama. Dari analisis diperoleh hasil seperti pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3 Uji Reabilitas

Indikator	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
X	0,538	0,6	Reliabel
Y	0,496	0,6	Reliabel

Sumber : Data Diolah (2024)

C. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X), Sistem Informasi Manajemen, dengan variabel dependen (Y), Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Kongbeng, Muara Wahau, Kab. Kutai Timur. Analisis ini mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan dan penurunan. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.652	1.197		11.409	.000
	sistem informasi manajemen	.386	.054	.397	7.166	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan pada tabel 1 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

=

$$Y = a + bX$$

$$Y = 13.652 + 0,386X$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan Publik

a = 13.652

b = 0,386

Pengaruh variabel sistem informasi manajemen (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,397 atau berpengaruh positif. Positif artinya apabila sistem informasi manajemen meningkat maka kualitas pelayanan publik juga meningkat, begitu juga sebaliknya.

D. Uji t (parsial)

Tabel 5: Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.652	1.197		11.409	.000
	sistem informasi manajemen	.386	.054	.397	7.166	.000

a. Dependent Variable: kualitas pelayanan publik

Sumber: Data diolah 2024

Berdasarkan tabel 5 dengan hasil yang diperoleh bahwa variabel Sistem informasi manajemen t_{hitung} sebesar 7.166 > 1,968 t_{tabel} dengan nilai sig. 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya sistem informasi manajemen (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab.Kutai Timur.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian dari penelitian pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab.Kutai Timur dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dikarenakan sistem informasi manajemen berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara wahau Kab.Kutai Timur dan dapat dilihat dari

indikator-indikator pada variabel sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

Indikator-indikator sistem kualitas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Indikator manusia, dimana pegawai di kantor Kecamatan Kombeng merasa terbantu adanya aplikasi Siak yang memudahkan dalam pengurusan dokumen-dokumen masyarakat.
2. Indikator perangkat lunak, dimana aplikasi Siak menjamin keamanan data diri, dan masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan operator Siak.
3. Indikator perangkat keras, dimana operator Siak sabar dalam menjelaskan terkait dokumen-dokumen penting kepada masyarakat, serta masyarakat sangat terbantu dengan adanya aplikasi Siak.
4. Indikator data, dimana aplikasi Siak menjamin keamanan data yang di input, dan data yang diperlukan bisa didapatkan dengan mudah.
5. Indikator jaringan, dimana dibutuhkan jaringan sistem yang stabil dalam mengakses aplikasi Siak, dan dengan jaringan sistem, masyarakat mudah mendapatkan banyak informasi.

Berdasarkan kualitas pelayanan publik indikator-indikator sebagai berikut :

1. Indikator bukti fisik, dimana karyawan di kantor Kec.Kombeng Muara Wahau, Kab.Kutai Timur selalu berpenampilan dengan rapi dan sopan, dan fasilitas di kantor Kec.Kombeng sudah memadai.
2. Indikator empati, dimana Karyawan di kantor Kec.Kombeng telah memberikan pelayanan dengan baik, serta karyawan di kantor Kec.Kombeng selalu bersikap ramah dalam memberikan pelayanan.
3. Indikator daya tanggap, dimana karyawan di kantor Kec.Kombeng menguasai penggunaan aplikasi Siak, dan karyawan di kantor Kec.Kombeng selalu mengutamakan kepentingan masyarakat.
4. Indikator kehandalan, dimana karyawan di kantor Kec.Kombeng memberikan pelayanan cepat, tepat, dan transparan, serta kantor Kec.Kombeng memiliki prosedur yang mudah.
5. Indikator jaminan, dimana pihak kantor Kec.Kombeng dapat menjamin keamanan data masyarakat, dan karyawan di kantor Kec.Kombeng menjamin terwujudnya pelayanan yang cepat.

Berdasarkan uji t dengan hasil yang diperoleh bahwa variabel Sistem informasi manajemen t_{hitung} sebesar $7.166 > 1,968 t_{tabel}$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak , artinya sistem informasi manajemen (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y) pada kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab.Kutai Timur.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dimana variabel sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab. Kutai Timur. Artinya semakin bagus sistem informasi manajemen yang diberikan, maka semakin kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab. Kutai Timur.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan dan pembahasan tentang pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab. Kutai Timur, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil analisis uji hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dimana variabel sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab. Kutai Timur. Artinya semakin bagus sistem informasi manajemen yang diberikan, maka semakin kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab. Kutai Timur.

2. Saran

Sehubung dengan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab.Kutai Timur dampak variabel Sistem Informasi Manajemen sangat berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Oleh karena itu, diharapkan Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab.Kutai Timur meningkatkan Sistem Informasi Manajemen. Terutama jaringan sistem yang digunakan untuk aplikasi Siak yang sangat membantu kelancaran masyarakat dalam pengurusan dokumen-dokumen melalui Aplikasi. Hal ini dikarenakan bila terus ditingkatkan dari sistem informasi manajemen dipastikan tingkat kualitas pelayanan publik dapat lebih meningkat lagi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melengkapi kekurangan yang ada dalam peneliti ini agar dapat memperluas jangkauan penelitian dengan menambah faktor lainnya yang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kombeng, Muara Wahau Kab. Kutai Timur.

REFERENCES

- AferdÖta Berisha - Shaqir (2014). *Management information system and decision-making*. Academic Journal of Interdisciplinary Studies.
- Ghozali (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, Badan Penerbit Universitas Dipongoro
- Lukman Ahmad dan Munawir (2018). *Sistem Informasi Manajemen : Buku Referensi: Sistem Informasi Manajemen*,Bamda Aceh : Lembaga Komunitas Aceh (KITA.)
- Lupiyoadi (2014). *Kepuasan Konsumen Berbasis Kualitas Pelayanan Dan Harga Customer Satisfaction Based On Quality Of Service And Price*, Jurnal Visionida.
- Nafiudin. (2019). *Sistem Informasi Manajemen*, Pasuruan : Qiara Media
- Priyanto (2014). *Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. Kapuk Molek Jakarta*
- Riyanto dan Hermawan (2020). *Buku Ajar Statistik Ekonomi perhitungan sampel menggunakan pendekatan rumus Lemeshow*.
- Sellang (2022). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Qiara Media.
- Sugiyono (2015). *Metode Peneliiian. Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

Sugiyono (2018). *Survei teknik dasar passing kaki bagian dalam peserta ekstrakurikuler futsal smk pamor cikampek. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*

Sugiyono (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Tunas Perkasa Tekindo*

Tanjung et al (2022). *Manajemen Pelayanan Publik, Padang Sumatera Barat*