

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan

Ernawati¹, Wahyu Aji Winoko²

^{1,2}STIE Pancasetia Banjarbaru

E-mail: ernawatiprawiro2004@gmail.com¹, ajiwinokowahyu@gmail.com²

Article History:

Received: 07 Juni 2025

Revised: 03 Juli 2025

Accepted: 09 Juli 2025

Keywords:

Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, Karakteristik Individu Polri, Kepuasan Masyarakat

Abstract: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah survey analitik Jenis penelitian adalah penelitian eksplanatory. Sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 96 orang menggunakan metode Accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup yang telah memenuhi syarat uji validitas dan reliabilitas, menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan. Karakteristik Individu Polri merupakan variabel yang memiliki pengaruh secara dominan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

PENDAHULUAN

Pelayanan yang maksimal bisa menjadikan organisasi tersebut dapat melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan, dan jika hasilnya baik bisa dikatakan organisasi tersebut telah efektif. Seiring berkembangnya ilmu dan teknologi, organisasi pemerintah harus bisa menyesuaikan perkembangan yang sedang terjadi dan terus melakukan evaluasi guna dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik.

Fungsi dan tujuan Kepolisian Republik Indonesia, juga dikenal sebagai Polri, ialah untuk menyuguhkan pelayanan publik kepada masyarakat. Semangat kerja yang tinggi yang dimiliki Polri memungkinkan mereka menjalankan tugas mereka untuk melayani masyarakat, kemampuan untuk menerapkan etika birokrasi saat melakukan tugas dan profesionalisme saat melayani masyarakat, sebab kepuasan masyarakat ialah kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat. Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan bertugas memberikan pelayanan dan pengawasan administratif dalam bentuk surat izin atau keterangan yang menyangkut orang asing, senjata api atau bahan peledak, kegiatan sosial atau politik masyarakat, dan SKCK bagi masyarakat yang memerlukan.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK.

Artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sedangkan selama ini kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan seperti ruang tunggu yang sempit sehingga menyulitkan ruang gerak dan mengakibatkan ruangan terasa pengap, Polri melayani lambat, tidak menunjukkan kepedulian kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus SKCK sehingga kepuasan masyarakat rendah terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

Komitmen kerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK. Artinya apabila Polri komitmen dalam bekerja maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sedangkan selama ini Polri dalam bekerja tidak komitmen seperti sering menunda pekerjaan dengan melakukan aktivitas yang lain sehingga kepuasan masyarakat rendah terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

karakteristik individu Polri berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK. Artinya apabila karakteristik individu Polri yang baik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sedangkan selama ini Polri bersikap tidak ramah dalam melayani yang membuat masyarakat segan untuk datang sendiri dan lebih memilih calo untuk mengurus SKCK sehingga kepuasan masyarakat rendah terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

Survei kepuasan masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala, artinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan harus dipelajari atau diperhitungkan dan dianalisis pada setiap periode waktu tertentu. Tinjauan berkelanjutan diperlukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dari berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Tingginya permintaan masyarakat terhadap produksi SKCK yang berbanding lurus dengan kebutuhan dan harapan pemohon terhadap pelayanan SKCK tidak dapat diabaikan, karena masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan keberlangsungan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah survey analitik Jenis penelitian adalah penelitian eksplanatory. Sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 96 orang menggunakan metode Accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup yang telah memenuhi syarat uji validitas dan reliabilitas, menggunakan analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun persamaan regresi, dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 2.619 + 0.291X_1 + 0.587X_2 + 0.753X_3 + \varepsilon$$

Dengan bunyi persamaan sebagai berikut:

Konstanta

Konstanta sebesar 2.619 artinya menunjukkan nilai variabel Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK (Y) sebesar 2.619 memiliki nilai positif artinya apabila Kualitas Pelayanan (X_1), Komitmen Kerja (X_2), Karakteristik Individu Polri (X_3) mengalami kenaikan maka Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK (Y) dapat mengalami penurunan, hal ini menunjukkan bahwa ada relasi yang konstan antara pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Persamaan Regresi Kualitas Pelayanan (X1)

Koefesien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,291 artinya jika Kualitas Pelayanan (X1) mengalami peningkatan satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 29,1% dengan asumsi Komitmen Kerja, Karakteristik Individu Polri bersifat konstan dan searah.

Persamaan Regresi Komitmen Kerja (X2)

Koefesien regresi variabel Komitmen Kerja (X2) sebesar 0,578 artinya jika Komitmen Kerja (X2) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 57,8% dengan asumsi Kompetensi, dan Karakteristik Individu Polri bersifat konstan dan searah.

Persamaan Regresi Karakteristik Individu Polri (X3)

Koefesien regresi variabel Karakteristik Individu Polri (X3) sebesar 0,753 artinya jika Karakteristik Individu Polri (X3) mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 75,3% dengan asumsi Kompetensi dan Komitmen Kerja bersifat konstan dan searah.

Pembuktian Hipotesis

Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan

Adapun cara mencari nilai F_{tabel} dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= df_1 = k-1 = 3-1=2 \\ &= df_2 = n-k-1=96-3-1=92 \\ &= 3.095 \end{aligned}$$

Keterangan:

k : jumlah variabel bebas

n : jumlah sampel penelitian

Berdasarkan hasil uji analisis data pada tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa nilai F_{hitung} sebesar $106.131 > F_{tabel}$ (3.095) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa pembuktian hipotesis yang menyatakan "Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri berpengaruh secara Simultan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan", maka H_1 dinyatakan diterima.

Koefesien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,769. Nilai koefesien tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Komitmen Kerja (X2), dan Karakteristik Individu Polri (X3) terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK (Y) sebesar 76,9% sedangkan sisanya sebesar 23,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan, komitmen kerja, dan karakteristik individu polri secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan, komitmen kerja, dan karakteristik individu polri semakin ditingkatkan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan dan sebaiknya apabila kualitas pelayanan, komitmen kerja, dan karakteristik individu polri semakin menurun,

maka akan semakin tidak puas masyarakat dalam pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

Menurut Oliver (2023), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi terhadap surprise yang inheren atau melekat pada pemerolehan produk dan/atau pengalaman konsumsi. Churchill & Suprenant (2020), merumuskan kepuasan pelanggan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan antara reward dan biasa pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi sebelumnya. Berdasarkan pengertian para ahli dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan penilaian setiap konsumen dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa.

Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan

Adapun hasil uji pengaruh parsial Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Pengaruh Parsial

Variabel Bebas	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	2,159		0,033	H2 Diterima
Komitmen Kerja (X_2)	3,717	1,661	0,000	H2 Diterima
Karakteristik Individu Polri (X_3)	7,220		0,000	H2 Diterima

Sumber: Data Diolah (2025)

Rumus mencari t_{tabel} yaitu:

$$df = (n-k)$$

$$df = 96-3=93$$

$$t_{tabel} = 93 \text{ yaitu } 1,661$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

k : jumlah variabel bebas

1. Kualitas Pelayanan secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) nilai signifikansi sebesar $0,033 < \alpha(0,05)$ dan $t_{hitung} (2,159) > t_{tabel} (1,661)$ sehingga dapat dikatakan bahwa pembuktian hipotesis yang menyatakan "Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan", maka H_2 dinyatakan *diterima*. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan SKCK. Artinya apabila kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sedangkan selama ini kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai harapan seperti ruang

tunggu yang sempit sehingga menyulitkan ruang gerak dan mengakibatkan ruangan terasa pengap, Polri melayani lambat, tidak menunjukkan kepedulian kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam mengurus SKCK sehingga kepuasan masyarakat rendah terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

Menurut Tjiptono (2022) menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan keunggulan bentuk pelayanan yang diharapkan demi terpenuhinya keinginan konsumen. Pelanggan/nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, dan pelanggan/nasabah akan mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang baik. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan/nasabah merasa tidak puas dan akan mempersepsikannya sebagai kualitas pelayanan yang buruk, maka perusahaan harus berhasil mewujudkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan/nasabah.

2. Komitmen Kerja secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan

Pada variabel Komitmen Kerja (X_2) nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (3,717) > t_{tabel} (1,1661)$ sehingga dapat dikatakan bahwa pembuktian hipotesis yang menyatakan "Komitmen Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan", maka H_2 dinyatakan *diterima*. Komitmen Kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan. Artinya apabila Polri komitmen dalam bekerja maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sedangkan selama ini Polri dalam bekerja tidak komitmen seperti sering menunda pekerjaan dengan melakukan aktivitas yang lain sehingga kepuasan masyarakat rendah terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

Menurut Robbins dan Judge (2022), komitmen kerja adalah suatu keadaan dimana karyawan memutuskan untuk berpihak, bersama-sama mewujudkan visi misi dan keinginan untuk tetap bertahan menjadi karyawan dalam perusahaan tertentu. Komitmen kerja merupakan rasa dan sikap keterikatan yang kuat terhadap organisasi atau perusahaan tempat dia bekerja, baik pada aspek nilai-nilai perusahaan, lingkungan maupun timbal balik yang diberikan oleh organisasi. Komitmen adalah keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi, keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi, keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

3. Karakteristik Individu Polri secara Parsial Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan

Pada variabel Karakteristik Individu Polri (X_3) nilai signifikansi sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ dan $t_{hitung} (7,220) > t_{tabel} (1,1661)$ sehingga dapat dikatakan bahwa pembuktian hipotesis yang menyatakan "Karakteristik Individu Polri secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan", maka H_2 dinyatakan *diterima*. Karakteristik Individu Polri secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan. Artinya apabila karakteristik individu Polri yang baik, maka kepuasan masyarakat akan meningkat, sedangkan selama ini Polri bersikap tidak ramah dalam melayani yang membuat masyarakat segan untuk datang sendiri dan lebih memilih calo untuk mengurus SKCK sehingga kepuasan masyarakat rendah terhadap pelayanan pembuatan SKCK di Kantor Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

Meyer dan Allen (2018), menyatakan bahwa karakteristik individu berperan positif terhadap kepuasan masyarakat yang mendapat sebuah pelayanan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi karakteristik individu, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang mendapat sebuah pelayanan. Karakteristik individu adalah sifat pembawaan seseorang yang dapat diubah melalui pendidikan atau lingkungan.

Karakteristik Individu Polri Berpengaruh Positif, Signifikan dan Paling Dominan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan

Adapun hasil uji pengaruh dominan Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefesien Beta

Variabel Bebas	Beta	Sig
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,210	0,033
Komitmen Kerja (X ₂)	0,276	0,000
Karakteristik Individu Polri (X ₃)	0,531	0,000

Sumber: Data Diolah (2025)

Berdasarkan nilai beta pada hasil tabel 2, maka diketahui bahwa nilai Beta paling besar pada variabel Karakteristik Individu Polri (X₃) (Beta= 0,531). Hal ini menunjukkan bahwa “Karakteristik Individu Polri Berpengaruh Positif, Signifikan dan Paling Dominan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan”, maka H₃ dinyatakan *diterima*. Karakteristik Individu Polri berpengaruh positif, signifikan dan paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan. Artinya apabila karakteristik individu Polri paling ditingkatkan dan diperbaiki dengan segera, maka kepuasan masyarakat akan semakin mengalami peningkatan.

Sebagai makhluk individu, setiap orang mempunyai karakter yang spesifik, dengan kata lain mempunyai kepribadian dan watak tertentu. Menurut Meyer dan Allen (2018), karakteristik individu merupakan hal terpenting dalam organisasi karena perilaku individu memiliki perbedaan yang unik antara lain adanya individu-individu yang tergolong pengambil resiko dan ada individu yang kurang “berani” mengambil resiko, ada individu yang membutuhkan pengawasan yang ketat dan ada individu yang membutuhkan pengawasan yang kurang.

Karakteristik individu adalah ciri khas atau sifat khusus yang dimiliki karyawan yang dapat menjadikan dirinya memiliki kemampuan yang berbeda dengan karyawan yang lainnya untuk mempertahankan dan memperbaiki kinerjanya. Karakteristik individu pada anggota Polri yang ada di Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan diantaranya adalah masih banyak anggota yang kurang semangat dalam menjalankan tugasnya, hal ini disebabkan karena peran mereka sebagai anggota Polri tidak sesuai dengan minat yang ada dalam diri mereka sendiri. Pekerjaan mereka sebagai anggota Polri tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan yang mereka tempuh, serta masih banyaknya anggota Polri yang memiliki kepribadian yang tidak realistis.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis hasil penelitian maka artikel ini dapat disimpulkan, yakni:

1. Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.
2. Kualitas Pelayanan, Komitmen Kerja, dan Karakteristik Individu Polri secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.
3. Karakteristik Individu Polri berpengaruh positif, signifikan dan paling dominan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan SKCK pada Ditintelkam Polda Kalimantan Selatan.

DAFTAR REFERENSI

- Alfian, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Lumajang.
- Khairiah, J. Syamhudi, Misran, H. (2022) Pengaruh Komitmen Organizational, Karakteristik Individu dan Kompetensi Polri terhadap Kepuasan Masyarakat pada Anggota Polri Ditreskrimsus Kepolisian Daerah Jawa Barat. *Jurnal Manajemen*. Universitas Pasundan. Vol. 1 No.14. 60-79.
- Kotler, P. (2022). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Erlangga
- Cahyono, A. E., Endarti, W., & Sunyoto, K. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Kepada Masyarakat Pada Pelayanan SKCK Online Polres Probolinggo Kota. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 6(3), 224-233.
- Churchill, G.A. dan Surprenant C. (2020). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, Vol. 19, No. 4, Special Issue on Causal Modeling (Nov.,1982), pp. 491-504.
- Dewi, P. D. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang Selatan: Unpam Press.
- Duha, T. (2018). *Perilaku organisasi*. Yogyakarta: Deepublish
- Hasibuan. Malayu S.P 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Heijnen, S. J. and Verheijen, P. J. T. (2020) How to Obtain True and Accurate Rate-. Values. Volume 500. Delft, Netherlands.
- Ilmi, B. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembuatan SKCK di Polsek Katingan Tengah Kabupaten Katingan Provinsi Kalimantan Tengah* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya).
- Indrawati, S. M. 2019. *Pemerintah Waspada Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia*. Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Ishak, M., & Waworuntu, A. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 2715–4920.
- Iskandar, A. (2019). *Statistika Terapan Dengan Sistem SPSS*. Bandung: ITB Press.