# PENGARUH TINGKAT PENDIDIKAN, PELATIHAN, MOTIVASI, DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PADA BAPPERIDA KABUPATEN PEKALONGAN

**Sheni Sudiani[1], Usamah[2]**

Program Studi Manajemen, FEB, UMPP[1]

Program Studi Akuntansi, FEB, UMPP[2]

Email: shenisudianiumpp5@gmail.com

## ABSTRACT

*The quality of employee services at Bapperida Pekalongan Regency still has several problems, for government agencies that have a direct impact on community satisfaction and the achievement of regional development goals. The purpose of this study is to analyze the influence of education, training, motivation, and professionalism on the quality of employee services at the Pekalongan Regency Bapperida. The study employed quantitative methods, and the sample consisted of 36 respondents, selected using the quota sampling technique with the Slovin formula. The data obtained is primary data based on the results of the distributed questionnaire. The data analysis technique used multiple linear regression analysis using SPSS version 24. The results of this study showed that the Level of Education, Training, Motivation, and Professionalism partially have a significant effect on the Quality of Employee Services at Bapperida Pekalongan Regency. The level of education, training, motivation, and professionalism simultaneously has a significant effect on the quality of employee service at the Pekalongan Regency Bapperida. The variable that has the most dominant influence is professionalism. Therefore, it can be concluded that the professionalism variable is the dominant variable in influencing the quality of employee service, with a regression coefficient of 10,805, compared to the regression coefficients of -10,536 for education level, - 3,942 for training, and -3,295 for motivation.*

**Keywords:** *Education Level, Training, Motivation, and Professionalism*

## ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Pegawai di Bapperida Kabupaten Pekalongan masih ditemukan beberapa permasalahan, bagi instansi pemerintah yang memiliki dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat dan pencapaian tujuan pembangunan daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

menganalisis Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, Dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bapperida Kabupaten Pekalongan. penelitian dengan metode kuantitatif, sampel dalam penelitian berjumlah 36 responden yang diambil menggunakan teknik *quota sampling* dengan rumus *Slovin*. Data yang diperoleh ialah data primer yang menggunakan hasil jawaban kuesioner yang telah dibagikan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bapperida Kabupaten Pekalongan. Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Profesionalisme secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bapperida Kabupaten Pekalongan. Variabel yang memiliki pengaruh paling dominan merupakan variabel profesionalisme. Maka ini dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai karena memiliki koefisien regresi 10.805 > daripada koefisien regresi -10.536 variabel tingkat pendidikan, 3.942 variabel pelatihan, 3.295 variabel motivasi .

**Kata Kunci:** Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Profesionalisme

## A. PENDAHULUAN

Sebuah cara meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memiliki peran yang sangat penting dalam proses pendidikan dan pelatihan. Kedua aspek ini dianggap sebagai faktor utama yang membekali pegawai dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang diperlukan agar mereka dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat (Nefianto, 2022). Namun faktor ini seringkali, masyarakat mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang memadai dari pegawai oleh kurangnya informasi yang jelas mengenai proses, prosedur, dan biaya pelayanan, yang diperparah oleh ketiadaan papan petunjuk yang memadai (Arifianto, 2021). Oleh sebab itu, kinerja Aparatur Sipil Negara masih menunjukkan hasil yang kurang optimal, terutama dalam hal waktu proses kerja dan komitmen pegawai, keberagaman sikap pegawai, keterbatasan fasilitas yang perlu diatasi untuk mendukung pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat (Rizki & Tresnawati, 2024).

Kualitas Pelayanan yang ditawarkan melalui sistem berbasis web yang memungkinkan pengajuan surat rekomendasi izin secara online 24 jam. Namun, tantangan muncul dalam upaya sosialisasi kepada masyarakat yang belum

terbiasa dengan teknologi atau website tersebut (Uyum, Sholichah, Pramudiana, Kamariyah, & Fatah, 2024). Faktor Digitalisasi membantu pegawai dalam melaksanakan tugas mereka secara efisien meskipun dalam situasi yang menantang. Namun adaptasi teknologi dalam meningkatkan kinerja pegawai dan memastikan kontinuitas pelayanan publik selama pandemik (Ilyas & Bahagia, 2021).

Di Kabupaten Pekalongan dalam menanggapi perkembangan teknologi data kemudian pemerintah menghasilkan kebijakan lewat Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Sebelumnya, pemerintah mengenalkan kebijakan *e-Government* lewat Instruksi Presiden No. 23 Tahun 2003 tentang kebijakan serta Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* Indonesia (Ilyas & Bahagia, 2021). Birokrasi digital merupakan bentuk sistem birokrasi yang baru, lahir sebagai respon terhadap globalisasi, sekaligus menggantikan konsep birokrasi konvensional berbasis kertas. Birokrasi digital berperan penting dalam perbaikan sistem *good governance* (Nugroho, Nurdin, & Simandjorang, 2021).

Pada tahun 2017 sistem pelayanan publik di Bapperida dalam pelayanannya kepada masyarakat masih banyak dilakukan secara manual. Masyarakat yang ingin mengurus berbagai jenis surat harus datang langsung ke kantor Bapperida dan instansi pemerintah terkait. Proses ini sering kali memakan waktu dan tenaga, karena pemohon harus antri dan terkadang mengalami kesulitan dalam menemukan petugas yang bertanggung jawab. Mengatasi permasalahan tersebut menerapkan birokrasi digital dengan begitu pada tahun 2018 Bapperida mulai mengembangkan sistem pelayanan berbasis *website*. Salah satu contoh birokrasi digital adalah SIMAKBA (Sistem Informasi dan Manajemen Kelitbangan) yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan surat tanpa harus datang langsung ke kantor Bapperida. Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan registrasi dan mengajukan permohonan surat secara online. Sejak tahun 2021 seiring dengan transformasi teknologi dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih efisien, SIMAKBA telah ditingkatkan menjadi SIILMUAN (Sistem Informasi Integrasi Kelitbangan dan Pembangunan). SIILMUAN ialah sebuah aplikasi yang mengintegrasikan program pembangunan dengan kegiatan penelitian, magang, pengabdian masyarakat. Aplikasi ini juga mendukung inovasi, serta menyediakan referensi untuk pengembangan potensi daerah, sekaligus solusi terhadap permasalahan yang mungkin muncul dalam proses pembangunan di Kabupaten Pekalongan.

Berlandaskan Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan tersebut mengamanatkan penyelenggara wajib melibatkan

masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan informasi Ombudsman RI bertugas mengawasi pelayanan publik pada tahun 2022 data evaluasi sebanyak 52,96% instansi pemerintah berada di zona hijau, meningkat dari 179 instansi pada tahun 2021 jadi 272 instansi pada tahun 2022. Namun masih terdapat 64 instansi yang berada di zona merah. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik belum menyentuh pelayanan dasar yang diharapkan masyarakat. Hal ini mungkin terjadi akibat oleh kurangnya komitmen dari pimpinan untuk melakukan perbaikan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di setiap unit layanannya perlu dilakukan dengan memenuhi standar pelayanan (Ombudsman RI, 2023).

**Tabel 1. 1 Nilai SKM**

| Tahun | Rata - Rata Skor Survei Kepuasan Masyarakat | Nilai Survei Kepuasan Masyarakat | Kategori |
|---|---|---|---|
| 2021 | 33,74 | 93,60 | Sangat Baik |
| 2022 | 33,21 | 92,16 | Sangat Baik |
| 2023 | 32,42 | 89,95 | Sangat Baik |
| 2024 | 32,42 | 89,95 | Sangat Baik |

Sumber : Bapperida Kab. Pekalongan

Berdasarkan tabel 1.1 survei kepuasan masyarakat pengguna layanan di Bapperida Kabupaten Pekalongan terlihat bahwa survei kepuasan masyarakat (SKM) dari tahun 2021 sampai 2024 terlihat bahwa rata - rata skor dan nilai survei kepuasan masyarakat setiap tahunnya selalu berada pada kategori “Sangat Baik” juga memperlihatkan *tren fluktuatif*. Sehingga selaras dengan preferensi masyarakat terhadap pengalaman pelayanan publik.

Adapun di BAPPEDA Kabupaten Bantul pada tahun 2023 mengalami penurunan dibandingkan tahun 2022 dan 2021. Nilai SKM di tahun 2023 tercatat sebesar 83,83 sedangkan pada tahun 2022 mencapai 86,25 dan tahun 2021 sebesar 85,09. Meskipun terdapat penurunan tersebut, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada tahun 2023 tetap berada di level sama dengan 2022 dan tahun 2021 yaitu nilai B menandakan kualitas pelayanan dengan kategori “Baik” terutama dalam bagian biaya / tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Sementara itu Bapperida 2024 mencatat nilai 89,95 yang menandakan kualitas pelayanan yang sangat baik namun masih memerlukan perbaikan di beberapa unsur antara lain proses pelayanan yang kadang lambat, kurangnya informasi yang jelas serta belum meratanya pemahaman pegawai terhadap

penggunaan sistem digital. Data ini mengimplementasikan upaya berkelanjutan dari masing – masing instansi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik ini memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik bisa dikatakan berhasil atau tidaknya tergantung pada pegawai yang telah melayani, pelayanan yang baik dalam hal pelayanan yang memuaskan dan pelayanan yang bisa membantu orang lain serta pelayanan yang mampu menginspirasi maupun pelayanan yang dapat dijadikan panutan.

## B. LANDASAN TEORI

### I. TEORI TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Menurut David H.Luthy, (1997) yang dijelaskan dari buku oleh Ramlawati, (2020) *Total Quality Management* merupakan kunci sukses mengelola kegiatan ditengah persaingan yang semakin ketat saat ini. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, instansi pemerintah telah menyadari bahwa perhatian kepada kualitas dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap pencapaian tujuan mereka. Menurut David Hutton, (2000) dalam sumber yang sama mendefinisikan *Total Quality Management* sebagai suatu filosofi manajemen, didasarkan pada seperangkat prinsip, dan metodologi yang terpercaya.

### II. TEORI KUALITAS PELAYANAN

Menurut Gronroos, (1984) mengemukakan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan suatu proses pelayanan ke pelanggan sangat menentukan persepsi kualitas, tapi bukan cuma hasil akhirnya saja yang penting. Memperkenalkan kualitas pelayanan terdiri dari dua aspek yaitu kualitas teknis berupa apa yang diterima pelanggan dan kualitas fungsional berupa bagaimana pelayanan itu diberikan. Menurut Lehtinen dan Lehtinen, (1982) juga memperkenalkan Kualitas Pelayanan menjadi tiga aspek yaitu kualitas interaksi berupa hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan, kualitas fisik berupa lingkungan fisik tempat pelayanan dan kualitas pemerintah berupa reputasi dan citra pemerintah.

## C. METODE PENELITIAN

Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode kuantitatif dan *software* SPSS versi 24 Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kepuasan masyarakat kabupaten pekalongan, survei kepuasan masyarakat dipublikasi setiap setahun sekali oleh Bapperida kabupaten pekalongan untuk periode 2021 hingga 2024. Serta jumlah survei kepuasan masyarakat diterbitkan setiap tahun oleh Bapperida Kabupaten Pekalongan tahun 2021 – 2024. Populasi ini yang diterapkan telaah ini adalah keseluruhan dari populasi yang terdapat pada Bapperida Kabupaten Pekalongan yang berjumlah 52 orang. Teknik *Quota*

*Sampling* guna menentukan sampel yang mempunyai ketentuan sampai jumlah yang diinginkan sebab sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari Bapperida Kabupaten Pekalongan dengan hasil survei guna mendapatkan data yang valid dan akurat dalam penelitian ini yang berjumlah 36 orang. Serta termasuk jenis teknik *nonprobability* sampling (Sugiyono, 2023). Selanjutnya pengelolaan data menggunakan dengan pengujian asumsi klasik, dan analisis regresi linear berganda.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.2 Hasil Uji Normalitas**

| ***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*** | | |
|---|---|---|
| | | *Unstandardized Residual* |
| *N* | | *36* |
| *Normal Parameters*[a,b] | *Mean* | *.0000000* |
| | *Std. Deviation* | *.49550741* |
| *Most Extreme Differences* | *Absolute* | *.138* |
| | *Positive* | *.091* |
| | *Negative* | *-.138* |
| *Test Statistic* | | *.138* |
| *Asymp. Sig. (2-tailed)* | | *.080*[c] |

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 24, (2025)

Hasil analisis dapat dilihat bahwa nilai *Kolmogorov - Smirnov* berdistribusi normal ditentukan oleh nilai *Test Statistic* sebesar 0, 138 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,080 nilai tersebut signifikan harus lebih besar dari 0,05.

**Tabel 1.3 Hasil Uji Multikolinearitas**

| **Model** | ***Collinearity Statistics*** | | **Keterangan** |
|---|---|---|---|
| | ***Tolerance*** | **VIF** | |
| Tingkat Pendidikan | 0,486 | 2.059 | Bebas Multikolinearitas |
| Pelatihan | 0,427 | 2.343 | Bebas Multikolinearitas |
| Motivasi | 0,511 | 1.957 | Bebas Multikolinearitas |
| Profesionalisme | 0,586 | 1.708 | Bebas Multikolinearitas |

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 24, (2025)

Hasil analisis dapat dilihat bahwa dengan ditentukan tingkat pendidikan (X1), pelatihan (X2), motivasi (X4), dan profesionalisme (X4) mempunyai nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10. Dengan demikian tidak ada multikolinearitas dengan *variable* dalam regresi.

**Tabel 1.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

| ***Spearman rho*** | ***Ustandardized Residual*** |
|---|---|
| Tingkat Pendidikan | 0,068 |
| Pelatihan | 0,131 |
| Motivasi | 0,050 |
| Profesionalisme | 0,128 |
| Kualitas Pelayanan Pegawai | 0,849 |

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 24, (2025)

Hasil analisis dapat dilihat bahwa dengan ditentukan model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas karena tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan pegawai mempunyai signifikansi (Sig.) > 0,05 yang artinya pada riset ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 1.5 Hasil Regresi Linear Berganda**

| **Model** | ***Unstandardized Coefficients (B)*** |
|---|---|
| *Constant* | 19.280 |
| Tingkat Pendidikan | -0,530 |
| Pelatihan | 0,232 |
| Motivasi | 0,218 |
| Profesionalisme | 0,506 |

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 24, (2025)

Hasil analisis statistik dapat dilihat bahwa dengan ditentukan model regresi linear berganda dalam riset ini berupa :

Y= 19.280 - 0,530 X1 + 0,232 X2 + 0,218 X3 + 0,506 X4 + e

Dari model regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai konstanta menampilkan angka sebesar 19.280 artinya jika variabel Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Motivasi dan Profesionalisme sama dengan 0 maka besarnya nilai Kualitas Pelayanan Pegawai akan naik terpenuhi.
2) Nilai koefisien regresi Tingkat Pendidikan (X1) negatif sebesar -0,530 bermakna bahwa jika variabel Tingkat Pendidikan (X1) naik, maka

variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (Y) akan mengalami menurun sebesar -0.530.

3) Nilai koefisien regresi Pelatihan (X2) sebesar 0,232 bermakna bahwa jika variabel Pelatihan (X2) mengalami kenaikan secara positif dengan catatan variabel independen lainnya tetap, maka variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,232.
4) Nilai koefisien regresi Motivasi (X3) sebesar 0,218 bermakna bahwa jika variabel Motivasi (X3) mengalami kenaikan secara positif dengan catatan variabel independen lainnya tetap , maka variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,218.
5) Nilai koefisien regresi Profesionalisme (X4) sebesar 0,506 bermakna bahwa jika variabel profesionalisme (X4) mengalami kenaikan secara positif dengan catatan variabel independen lainnya tetap, maka variabel Kualitas Pelayanan Pegawai (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,506.

**Tabel 1.6 Hasil Uji T**

| Model | t | Sig | Keterangan |
|---|---|---|---|
| Tingkat Pendidikan | -10.536 | 0,000 | Berpengaruh |
| Pelatihan | 3.942 | 0,000 | Berpengaruh |
| Motivasi | 3.295 | 0,002 | Berpengaruh |
| Profesionalisme | 10.805 | 0,000 | Berpengaruh |

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 24, (2025)

Hasil analisis dapat dilihat bahwa Uji T antara lain:

1) Nilai $t_{hitung}$ Tingkat Pendidikan (X1) sebesar -10.536 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dapat dikatakan nilai signifikan kurang dari 0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.

2) Nilai $t_{hitung}$ Pelatihan (X2) sebesar 3.942 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dapat dikatakan nilai signifikan kurang dari 0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.
3) Nilai $t_{hitung}$ Motivasi (X3) sebesar 3.295 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 dapat dikatakan nilai signifikan kurang dari 0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.
4) Nilai $t_{hitung}$ Profesionalisme (X4) sebesar 10.805 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dapat dikatakan nilai signifikan kurang dari

0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.

**Tabel 1.7 Hasil Uji F**

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Model | | *Sum of Squares* | Df | Mean *Square* | F | Sig. |
| 1 | Regression | 89.655 | 4 | 22.414 | 80.855 | .000[b] |
| | Residual | 8.593 | 31 | .277 | | |
| | Total | 98.248 | 35 | | | |
| *a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Pegawai* | | | | | | |
| *b. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat Pendidikan, Motivasi, Pelatihan* | | | | | | |

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 24, (2025)

Hasil analisis dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung}$ sebesar 80,855 dengan nilai signifikansi uji F yaitu 0,000 yang artinya nilai signifikansi uji F kurang dari 0,05. Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis yang diajukan diterima ini membahas bahwa tingkat pendidikan (X1), pelatihan (X2), motivasi (X3), profesionalisme (X4) semuanya secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai pada saat yang bersamaan.

**Tabel 1.8 Hasil Koefisien Determinasi**

| Model Summary[b] | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Model | R | *R Square* | *Adjusted R Square* | *Std. Error of the Estimate* |
| 1 | .955[a] | .913 | .901 | .52651 |
| *a. Predictors: (Constant), Profesionalisme, Tingkat Pendidikan, Motivasi, Pelatihan* | | | | |
| *b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Pegawai* | | | | |

Sumber: Hasil *output* SPSS versi 24, (2025)

Hasil analisis dapat dilihat bahwa hasil nilai *Adjusted R Square* tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, dan profesionalisme sebesar 0. 901 atau 90,1% variabel yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pegawai.

**HIPOTESIS 1 : TERDAPAT PENGARUH YANG SIGNIFIKAN TINGKAT PENDIDIKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI.**

Telaah hasil Nilai $t_{hitung}$ Tingkat Pendidikan (X1) sebesar -10.536 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dapat dikatakan nilai signifikan kurang

dari 0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.

Tanggapan responden hasil ini membahas bahwa "Sangat Setuju (SS)" yang mengenai tingkat pendidikan memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian sebanyak 58%, dengan pernyataan X1.2 "Pengetahuan seseorang mempunyai peran penting dalam suatu jabatan" , dan X1.4 "Saya mahir dalam mengoperasikan komputer, dan lain-lain". Hasil jawaban kuesioner "Setuju (S)" yang telah diberikan kepada responden mengenai tingkat pendidikan memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian sebanyak 50%, dengan pernyataan X1.5 "Saya mampu memecahkan masalah yang terjadi dalam Kantor Bapperida Kabupaten Pekalongan".

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor penting dalam pemberdayaan pegawai, terutama dalam konteks Bapperida Kabupaten Pekalongan. Ketika tingkat pendidikan yang lebih tinggi, pegawai memiliki pengetahuan dan keterampilan yang lebih baik untuk memahami prosedur kerja serta standar pelayanan. Pegawai juga mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan kebijakan atau teknologi baru, sehingga kualitas pelayanan ke masyarakat bisa lebih optimal. Tingkat pendidikan mempengaruhi cara berpikir, pola komunikasi, dan daya tangkap pegawai terhadap instruksi pekerjaan, sehingga hasil pelayanannya akan mengikuti standar yang diharapkan. Tapi pendidikan formal tidak selalu mencerminkan kemampuan nyata dalam pelayanan. Banyak pegawai dengan tingkat pendidikan tinggi, tapi tidak bisa memberikan pelayanan yang ramah dan solutif karena kurang pengalaman. Faktor utama kualitas pelayanan merupakan pengalaman kerja dan praktek kerja dilapangan saat menghadapi masyarakat bukan gelar akademis. Hal ini selaras dengan riset Nurul Azizah,et.,al, (2020), Hosnan, et.,al, (2023), Iwan Saputra dan Iyan Sopyan (2024), Mursalin, e., al (2022), Ramadhani dan Sihotang, (2023), Annisa, Kusuma, dan Hasanah, (2019).

**HIPOTESIS 2: TERDAPAT PENGARUH YANG SIGNIFIKAN PELATIHAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI.**

Telaah hasil Nilai $t_{hitung}$ Pelatihan (X2) sebesar 3.942 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dapat dikatakan nilai signifikan kurang dari 0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Pelatihan Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.

Tanggapan responden hasil ini membahas bahwa "Sangat Setuju (SS)" yang mengenai pelatihan memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian

sebanyak 61%, dengan pernyataan X2.2 “Peserta yang mengikuti pelatihan pegawai yang memenuhi syarat untuk mengikuti pelatihan”. Hasil jawaban kuesioner “Setuju (S)” yang telah diberikan kepada responden mengenai pelatihan memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian sebanyak 56%, dengan pernyataan X2.3 “Materi pelatihan yang diberikan sesuai dengan pekerjaan dan kewajiban saya, sehingga mampu menunjang pekerjaan yang dilakukan”, dan X2.5 “Metode yang dipakai sesuai Kantor Bapperida Kabupaten Pekalongan dengan materi pelatihan yang disampaikan”.

Pelatihan merupakan salah satu faktor penting dalam pemberdayaan pegawai, terutama dalam konteks Bapperida Kabupaten Pekalongan. Ketika pelatihan meningkatkan kemampuan teknis maupun *soft skill* pegawai sesuai kebutuhan organisasi. Pegawai yang rutin mengikuti pelatihan akan memiliki wawasan terbaru dalam menghadapi permasalahan pelayanan dan mampu memberikan solusi efektif. Pelatihan yang berkelanjutan juga membuat pegawai lebih percaya diri, sehingga dapat melayani masyarakat dengan lebih maksimal sesuai SOP. Tetapi pelatihan ini sering hanya formalitas tanpa perubahan perilaku di tempat kerja, apalagi jika materi pelatihan tidak relevan dengan kebutuhan pegawai. Setelah pelatihan banyak pegawai kembali ke kebiasaan lama karena manajemen tidak melakukan evaluasi atau pengawasan berkala. Hal ini selaras dengan riset Muliana,et.,al (2019), Agung Rachmadi,et.,al, (2020), Cici Carmiasih dan Fitriaty, (2022), Fahiran dan Kusumayadi, (2023), Utomo dan Ali, (2024).

**HIPOTESIS 3 : TERDAPAT PENGARUH YANG SIGNIFIKAN MOTIVASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI.**

Telaah hasil Nilai $t_{hitung}$ Motivasi (X3) sebesar 3.295 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002 dapat dikatakan nilai signifikan kurang dari 0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.

Tanggapan responden hasil ini membahas bahwa “Sangat Setuju (SS)” yang mengenai motivasi memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian sebanyak 58%, dengan pernyataan X3.3 “Saya menginginkan adanya balas jasa tambahan diluar dari gaji yang didapatkan yaitu berupa insentif (tunjangan kinerja) untuk meningkatkan semangat kerja”. Hasil jawaban kuesioner “Setuju (S)” yang telah diberikan kepada responden mengenai motivasi memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian sebanyak 53%, dengan pernyataan X3.2 “Saya percaya bahwa mengerjakan tugas yang menantang dapat memberikan peluang untuk kemajuan karier”.

Motivasi merupakan salah satu faktor penting dalam pemberdayaan pegawai, terutama dalam konteks Bapperida Kabupaten Pekalongan. Ketika dorongan bentuk motivasi dari dalam diri, pegawai akan bekerja lebih sepenuh hati, peduli pada kepuasaan pelanggan dan rela melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang termotivasi cenderung punya inisiatif sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan begitu hasil kerjanya lebih baik dalam melayani masyarakat. Tapi motivasi memiliki sifat fluktuatif dan terkadang hanya euphoria sesaat tidak cukup kuat sebagai penentu kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Sistem dan budaya organisasi yang lemah bisa menurunkan motivasi, walaupun individu setiap pegawai semula termotivasi. Hal ini selaras dengan riset Roy, et.,al (2020), Hesty Mulasari, et.,al (2021), Raihan A Hanasi, et.,al (2024), Nesa, Hidayat, dan Saepudin, (2024), Kamaluddin, Hamzah dan Suwandaru, (2024), Rosmajudi, (2023), Zikir, Gunawan dan Manaf, (2022).

**HIPOTESIS 4 : TERDAPAT PENGARUH YANG SIGNIFIKAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI.**

Telaah hasil Nilai $t_{hitung}$ Profesionalisme (X4) sebesar 10.805 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dapat dikatakan nilai signifikan kurang dari 0,05. Terdapat Pengaruh Yang Signifikan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai.

Tanggapan responden hasil ini membahas bahwa "Sangat Setuju (SS)" yang mengenai profesionalisme memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian sebanyak 58%, dengan pernyataan X4.4 "Dalam menjalankan tugas dan pekerjaan pegawai memiliki integritas (selalu memegang teguh kode etik dan prinsip – prinsip moral yang ditetapkan)" dan X4.5 "Sanksi diberlakukan jika pegawai melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas". Hasil jawaban kuesioner "Setuju (S)" yang telah diberikan kepada responden mengenai profesionalisme memperoleh nilai persentase tingkat pencapaian sebanyak 50%, dengan pernyataan X4.1 "Pegawai selalu memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan kepada semua masyarakat yang berurusan", dan X4.2 "Jabatan / pangkat mempengaruhi kebebasan saya dalam mengeluarkan pendapat".

Profesionalisme merupakan salah satu faktor penting dalam pemberdayaan pegawai, terutama dalam konteks Bapperida Kabupaten Pekalongan. Ketika profesionalisme menunjukkan sikap, etika, dan komitmen pegawai dalam bekerja dalam memberikan pelayanan ke masyarakat. Pegawai yang profesional akan selalu memprioritaskan

kepuasan pelanggan dan bekerja sesuai prinsip integritas, akuntabilitas serta standar pelayanan. Juga mencerminkan tanggung jawab, sehingga kualitas pelayanan akan terjaga ke masyarakat. Oleh karena itu, profesionalisme sulit diukur secara objektif dan pegawai bisa saja bersikap profesional hanya dihadapan atasan atau saat dinilai. Tapi sering kali standar profesionalisme tidak diinternalisasi, apalagi kalau suasana kerja kurang mendukung, sehingga dampaknya kekualitas pelayanan menjadi tidak optimal ke masyarakat. Hal ini selaras dengan riset Selsya Billa Regita, Izzatusholekha, (2025), Pratamireza Putri Lase, (2021), Septia Wahyudi dan Indra Prasetyo Chamariyah, (2020), Tias, Meitiana, dan Kristiani, (2021), Tampubolon dan Ginting, (2024), Panjaitan, Siregar dan Dalimunte, (2024).

**HIPOTESIS 5 : TERDAPAT PENGARUH YANG SIGNIFIKAN TINGKAT PENDIDIKAN, PELATIHAN, MOTIVASI DAN PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI**

Telaah hasil penelitian ini membahas bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan hubungan Tingkat Pendidikan (X1), Pelatihan (X2), Motivasi (X3), dan Profesionalisme (X4) terhadap Kualitas pelayanan pegawai (Y). Hal ini berdasarkan hasil uji f (uji simultan) diperoleh Nilai F hitung 80.855 > F Tabel 2.97 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis kelima (H5) dapat diterima dan Ho diterima. Telaah penelitian ini dapat dijelaskan hasil perhitungan regresi diketahui koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,291 atau sama dengan 29,1%. Angka tersebut mengandung arti bahwa tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, dan profesionalisme secara simultan berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan pegawai sebesar 29,1%, sedangkan sisanya (100%-29,1% = 70,9%) dipengaruhi faktor - faktor variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam konteks Bapperida Kabupaten Pekalongan, tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, dan profesionalisme digabungkan efek positifnya akan saling melengkapi sehingga memperkuat kualitas pelayanan pegawai pada Bapperida Kabupaten Pekalongan. Proses Pendidikan memberikan dasar pengetahuan, pelatihan menambah keterampilan praktis, motivasi mendorong semangat kerja, dan profesionalisme mengarahkan sikap kerja yang tepat. Kualitas pelayanan bukan hasil dari satu faktor saja, melainkan kombinasi banyak aspek berjalan bersama ini pegawai memiliki pengetahuan, kemampuan, niat,

sikap profesionalisme untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Pegawai sangat termotivasi tapi tidak memiliki tingkat pendidikan dan pelatihan memadai, hasilnya kurang optimal ke masyarakat. Namun secara bersamaan, kekuatan dari semua faktor bisa menutup kekurangan masing - masing. Teori total quality management dan teori kualitas pelayanan menyatakan bahwa pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, dan profesionalisme, kualitas pelayanan pegawai tersebut bekerja secara bersama. Praktik dilapangan menunjukkan bahwa pegawai yang unggul di beberapa aspek sekaliguslah yang mampu memberikan pelayanan berkualitas.

Tapi praktek kerja yang berada dilapangan, kadang kualitas pelayanan lebih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kebijakan organisasi, fasilitasi atau budaya kerja daripada variabel tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, dan profesionalisme yang dinilai simultan. Tetapi digabungkan secara kuantitas tidak signifikan karena adanya variabel lain yang menggangu atau ketidakseragaman respon pegawai. Pengukuran dalam memahami variabel tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan pegawai tidak cukup tepat sehingga hasil analisis menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan bersama. Ini bisa disebabkan oleh data yang tidak valid, respon yang bias atau ruang lingkup penelitian yang terbatas. Meski secara teoritis variabel tingkat pendidikan, pelatihan, motivasi, profesionalisme, dan kualitas pelayanan pegawai tersebut penting secara simultan mungkin tidak muncul efek signifikan karena ukuran sebaran dalam karakteristik suatu objek individu pegawai, keadaan setiap unit kerja berbeda atau adanya faktor *non*-teknis yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai secara keseluruhan dalam menghadapi masyarakat. Hal ini selaras dengan riset Nurul Azizah,et.,al, (2020), Annisa, Kusuma, dan Hasanah, (2019), Ramadhani dan Sihotang, (2023), Septia Wahyudi dan Indra Prasetyo Chamariyah, (2020).

## E. SIMPULAN DAN SARAN

Riset ini menemukan bahwa Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Profesionalisme secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bapperida Kabupaten Pekalongan. Temuan ini juga bahwa Tingkat Pendidikan, Pelatihan, Motivasi, dan Profesionalisme secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bapperida Kabupaten Pekalongan. Selain itu, variabel yang memiliki pengaruh paling dominan profesionalisme. Maka ini dapat disimpulkan bahwa variabel

profesionalisme dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Bapperida Kabupaten Pekalongan karena memiliki koefisien regresi 10.805 yang lebih besar daripada koefisien regresi -10.536 variabel tingkat pendidikan, 3.942 variabel pelatihan, 3.295 variabel motivasi .

Dengan demikian saran buat riset selanjutnya antara lain Bagi pengkaji selanjutnya direkomendasikan dapat menambahkan pada variabel lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan, komunikasi, dan lingkungan kerja untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan kurikulum dan materi pembelajaran terkait manajemen sumber daya manusia dan pelayanan publik. Disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelatihan dan pengembangan pegawai secara rutin supaya kompetensi dan keterampilan pegawai selalu terupdate sesuai kebutuhan pelayanan masyarakat. Serta instansi pemerintah untuk terus meningkatkan pegawai dalam hal motivasi kerja, baik melalui penghargaan, insentif (tunjangan kerja), maupun pengembangan diri secara mandiri agar dapat memberikan pelayanan ke masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**


Azizah, N., Salim, A., & Khalid, I. (2020). Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Di RSUD Padjonga DG.Ngalle Kabupaten Takalar. *Pujia Unismuh Makassar, 9 No.1*, 13.

Arifianto, N. (2021). Kualitas Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Pudak Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Unisri, 10 No.1*, 159-171.

Annisa, N., Kusuma, A. R., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *e-Journal Pemerintahan Integratif, 7 No.3*, 427-437.

Carmiasih, C., & Fitriaty. (2022). Pengaruh Pelatihan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Mediasi Komitmen Organisasi Pada Juru Pelihara dan Satuan Pengamanan (SATPAM) Di Kawasan Cagar Budaya Muara Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 11 No.3*(2685-9424), 641-651.

Gronroos, C. (1984). *A Service Quality Model and Its Marketing Implications* . European : Journal of Marketing .

Lehtinen , U., & Lehtinen, J. (1982). *Service Quality: A Study of Quality Dimensions* . -: Service Management Institute.

Hanasi, R., Aneta, A., & Abdussamad, J. (2024). Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor SAMSAT Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 7 No.2*, 795-805.

Hosnan, H., Mulyani, S., & Susanto, H. (2023). Analisis Pengaruh Kinerja Aparatur dan Tingkat Pendidikan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kecamatan Lenteng Kabupaten Sumenep yang Di Mediasi Oleh Produktivitas Kerja. *Journal of Management and Creative Businesses (JMCBUS), 1 No.3*, 248 - 269.

Saputra, I., & Sopyan, I. (2024). Pengaruh Sarana dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Eksplanatory Pada Pemerintah Desa Sekecamatan Sukaresik). *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO), 1 No.1*, 9.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* (Sutopo, Ed.) Bandung: Penerbit ALFABETA Bandung.

Nesa, P., Hidayat, A. I., & Saepudin, A. (2024). Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Cihampelas Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 24 No.1*, 109-114. DOI:10.33087/jiubj.v24i1.4159

Nugroho, A. A., Nurdin, N., & Simandjorang, V. (2021). *Manajemen ASN Outlook.* (A. Suryanto, Y. Suwarno, & A. Sudrajat, Eds.) Jakarta: Asosiasi Profesi Widyaiswara Indonesia.

Prillia, D. H., & Sujianto. (2022). Pelatihan Teknis Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekan Baru. *Jurnal SARAQ OPAT, 5 No.1*(2809 - 8129), 11.

Nefianto, T. (2022). The Role Of One's Education and Training On The Quality Of Public Services. *Journal Research Of Social Science, Economics and Management (JRSSEM), 1 No.8*, 1151-1159.

Mulasari, H., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran, 9 No.1*, 198 - 210. https://doi.org/10.26740/jpap.v9n1.p198-210

Muliana, Baharuddin, & Budiman. (2019). Pengaruh Diklat, Insetif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. *YUME : Journal of Management, 2 No.3*, 11.

Mursalin, Firman, A., & Badaruddin. (2022). Pengaruh Tata Kelola Arsip, Tingkat Pendidikan dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Cash Flow, 1 No.1*, 15.

Sila, N., Mappamiring, & Abdi. (2021). Analisis Sistem Penempatan Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Enrekang. *Pujia Unismuh Makassar, 2 No.6*, 18.

Sayyidah, & Budhi, S. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Penempatan Kerja Terhadap Pelayanan Dengan Profesionalisme Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah, 8 No.2*, 888 - 896.

Wahyudi, S., & Chamariyah, I. P. (2020). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pamekasan. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik, 3 No.2*, 262-275.

Tampubolon, Y. J., & Ginting, S. (2024). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Dr.Pirngadi Kota Medan. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research, 4 No.3*, 2867-2879.

Tias, R. C., Meitiana , & Kristiani, T. (2021). Pengaruh Profesionalisme Kerja dan Kinerja Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Unit Layanan Terpadu Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Kalimantan Tengah. *Journal of Environment and Management*, 273-281.

Utomo, J. W., & Ali, H. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, 5. No.5*, 1548 - 1557.

Uyum, L. L., Sholichah, N., Pramudiana, I. D., Kamariyah, S., & Fatah, Z. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Layanan Kelitbangan dengan Digital Signature) Di BAPPEDA Kabupaten Gresik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara, 8 No.2*, 244-265.

Ilyas, A., & Bahagia. (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. *EDUKATIF: Jurnal Ilmu Pendidikan, 3 No.6*, 5231-5239. https://doi.org/10.31004/edukatif.v3i6.1173

Panjaitan, R. S., Siregar, H. N., & Dalimunte, N. (2024). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dengan Variabel Pemoderasi Insentif Di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan. *Journal Genta, 15 No.1*, 401-408.

Rosanti, R. B., Santoso, A., & Ghozien, A. (2024). *Kabupaten Pekalongan Dalam Angka Pekalongan Regency in Figures.* (A. Faroh, Ed.) Kabupaten Pekalongan: BPS Kabupaten Pekalongan.

Rizki , Z. M., & Tresnawati, A. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 10 No.4*, 2221-2227.

Rachmadi, A., Hairudin, & Jayasinga, H. I. (2020). Pengaruh Pelatihan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor BPJS Ketenaga Kerjaan Lampung 1. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah Smooting, 18 No.3*(2085-2215), 239-253.

Ramadhani, S., & Sihotang, M. K. (2023). Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan Di Perbankan Syariah. *Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance, 6 No.2*, 795-807.

Ramlawati. (2020). *Total Quality Management.* (I. Safar, Ed.) Makassar: Penerbit Nas Media Pustaka.

Regita, S. B., & Izzatusholekha. (2025). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gunungsindur. *Jurnal Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 2 No.1*, 107-121. https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.109

Rosmajudi, A. (2023). Meta-analisis Pengaruh Motivasi dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan. *INNOVATIVE : Journal Of Social Science Research, 3 No.4*, 592-602.

Roy, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar. *Journal of Public Policy and Management, 2 No.2*, 75-84.

Zikir, E. F., Gunawan, & Manaf, S. (2022). Pengaruh Motivasi dan Fasilitas Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bagian Umum dan Protokol Setda Kota Baubau. *ADMINISTRATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 11 No.1*, 22-32.

Bupati Pekalongan Provinsi Jawa Tengah. Peraturan Bupati Pekalongan Nomor 8 Tahun 2024 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah. https://bapperida.pekalongankab.go.id/informasi-publik.

BAPPERIDA Kabupaten Pekalongan. Laporan Tahun SKM 2021. https://bapperida.pekalongankab.go.id/informasi-publik.

BAPPERIDA Kabupaten Pekalongan. Laporan Tahun SKM 2022. https://bapperida.pekalongankab.go.id/informasi-publik.

BAPPERIDA Kabupaten Pekalongan. Laporan Tahun SKM 2023. https://bapperida.pekalongankab.go.id/informasi-publik.

BAPPERIDA Kabupaten Pekalongan. Laporan Tahun SKM 2024. https://bapperida.pekalongankab.go.id/informasi-publik.

Ombudsman RI Laporan Pelayanan Publik Kita Masih Buruk (2023) https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk

BAPPEDA Kabupaten Bantul. Laporan Tahun SKM 2023. https://r.search.yahoo.com/_ylt=AwrKGjZv8NxnagIA6FnLQwx.;_ylu=Y29sbwNzZzMEcG9zAzEEdnRpZAMEc2VjA3Ny/RV=2/RE=1743742319/RO=10/RU=https%3a%2f%2fbappeda.bantulkab.go.id%2findex.php%3foption%3dcom_dropfiles%26task%3dfrontfile.download%26catid%3d100%26id%3d396%26Itemid%3d1000000000000/RK=2/RS=4oPOKQnzLA3.VBs9BCaB15Ki6Pk-