**ARTIKEL JURNAL**

**Pengaruh Peran Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia,**

**dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Serta Implikasinya**

**Pada Kualitas Pelayanan (Survey Pada Kecamatan Se Tangerang Raya)**



**Oleh**

**ABDUL KHOIR**

**NPM: 199010006**

**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2023**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik pada tingkatan kecamatan di Wilayah Tangerang Raya akan sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terrepresentasikan pada kinerja pegawainya. . Peningkatan kinerja pegawai dalam bidang pelayanan pada masyarakat akan memberikan dampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat pada pemerintah daerah tingkat kecamatan di Wilayah Tangerang Raya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji Peran Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Serta Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan verifikatif*.* Dalam penelitian ini yang menjadi anggota sampel adalah pegawai kecamatan yang memberikan pelayanan publik sebanyak 322 Pegawai. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM *( Stractural Equetion Model).*

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Peran Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia, dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan besaran pengaruh sebesar 78,08 persen, dan terdapat pengaruh yang signifikan. dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan dengan besaran pengaruh sebesar 84,07persen

Kata Kunci : Peran Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya

Manusia, Profesionalisme Kerja, Kinerja Pegawai, Kualitas

Pelayanan

**RINGKESAN**

Kualitas layanan publik ti tingkatan kecamatan Wilayah Tangerang Raya gumantung ka kamampuan pagawe ngalaksanakaen layanan nu wujudken ku kualitas kerja pagawena. Upaya ningkatken kinerja pagawe dina widang layanan ka masyarakat bisa mere dampak kana paningkatan kapercayaan ti masyarakat ka pamarentah daerah tingkat kecamatan di Wilayah Tangerang Raya.

Panalungtikan ieu boga maksad piken nalungtik jeng ngajen Peran Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja ka Kinerja Pagawe jeung dampakna ka Kualitas Pelayanan

Panalungtikan ieu ngagunaken metoda kuantitatif, analisa deskriptif jeung Analisa verifikatif. Dina panalungtikan ieu nu jadi anggota sampel nyaeta pagawe kecamatan nu mere palayanan ka masyarakat, dimana jumlahna 322 Pagawe. Metode analisis nu digunaken di panalungtikan ieu ngagunaken analisis SEM ( Stractural Equetion Model ).

Hasil panalungtikan nyimpulken aya pangaruh nu signifikan ti Peran Kapamimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia, jeng Profesionalisme Kerja ka Kinerja Pagawe nu pamgaruhna 78,08 persen, Salain eta aya pangaruh nu signifikan ti kinerja pagawe ka kualitas layanan nu gede pangaruna 84,07 persen

Kata Kunci : Peran Kapamimpinan, Pengembangan Sumber Daya

Manusia, Profesionalisme Kerja, Kinerja Pagawe, Kualitas

layanan

***ABSTRAC***

The quality of public services at the sub-district level in the Greater Tangerang Region will greatly depend on the ability of employees to provide services that are represented in the performance of their employees. . Improving the performance of employees in the field of service to the community will have an impact on increasing public confidence in local government at the sub-district level in the Greater Tangerang Region.

This study aims to determine and examine the role of leadership, human resource development, and work professionalism on employee performance and its implications for service quality.

This study uses a quantitative approach with descriptive and verification analysis. In this study, the sample members are sub-district employees who provide public services as many as 322 employees. The method of analysis in this study uses SEM (Stractural Equetion Model) analysis.

The results of the study concluded that there was a significant influence of the Role of Leadership, Human Resource Development, and Work Professionalism on Employee Performance with a magnitude of effect of 78.08 percent, and there was a significant effect. of employee performance on service quality with a magnitude of influence of 84.07 percent

Keywords : Leadership Role, Resource Development People, Work

Professionalism, Employee Performance, Quality Service

**I. PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya

Pelaksana pelayanan publik atau Pelaksana merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik,

Disamping Undang-undang tersebut di atas Pemerintah telah menerbitkan undang-undang yang mendukung terlaksananya reformasi pemerintahan, yaitu : UU Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang diperbaharui dengan UU No. 32 tahun 2004. dan UU No. 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah yang di perbaharui dengan UU Nomor 33 Tahun 2004. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang disempurnakan oleh Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.

Salah satu ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah semakin mampunya pemda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan membawa kondisi masyarakat ke arah kehidupan yang lebih baik. Namun demikian, realitas yang terjadi pada era otonomi dan desentralisasi yang muatannya sarat akan nilai-nilai demokrasi dan transparansi ini cenderung sering menghadirkan permasalahan yang kompleks di daerah. Dimana pada era tersebut, proses politik berjalan seperti lebih cepat dari pada kemampuan untuk mengelola manajemen pemerintahan daerah yang otonom.

Kepmen PAN Nomor : 14 Tahun 2017, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat diperlukan minimal indikator-indikator berikut ini : a. Persyaratan b. Prosedur. c. Waktu pelayanan d. Biaya/Tarif. e. Produk f. Kompetensi Pelaksana g. Perilaku Pelaksana. h. Penanganan Pengaduan,. i. Sarana dan Prasarana

Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: a. Kurang responsif, b. Kurang informatif, c. Kurang accessible. d. Kurang koordinasi. e. Birokratis. f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. g. Inefisien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti diperoleh bahwa masalah utama adalah, Kelembagaan Pemerintahan, Tata kelola Kelembagaan Pemerintahan yang kurang baik, dan lemahnya kualitas sumber daya manusia ( aparatur ). Ketiga faktor utama ini mengakibatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki atau pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien dan tidak efektif.

Hasil Survey tentang Pelayanan Publik dilingkungan Kantor-kantor Dinas dan Badan di pemerintah Daerah Kota Tangerang Provinsi Banten, berdasarkan data terahir yang ada di Ombudsman RI Provinsi Banten memperlihatkan pelayanan publik belum optimal.

Steven Robbin (2018) dan Winardi ( 2017 ).keduanya menyatakan bahwa Organisasi publik yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan civil. Dimana Organisasi publik mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaliknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan.

Rivai ( 2017 ) dan Handoko (2015), keduanya menyatakan melalui pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur, diharapkan akan tercapainya suatu keberhasilan kerja sehingga pelaksanaan pelayanan yang berkualitas. Adapun Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik, meliputi : 1). Kesederhanaan, 2). Kejelasan, 3). Kepastian waktu, 4). Akurasi, 5). Keamanan, 6). Tanggung jawab, 7). Kelengkapan Sarana dan Prasarana, 8). Kemudahan Akses, 9). Kedisplinan, Kesopanan, dan Keramahan 10). Kenyamanan

Dengan demikian kesuksesan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan pada publik sangat tergantung pada kinerja sumber daya manusianya yang dibentuk oleh : Peran kepemimpinan, Pengembangan SDM dan Profesionalisme kerja dari seluruh pegawainya.

Adapun teori-teori yang mendukung varibel penenlitian , diantaranya Daniel Goleman dalam Rivai (2017) ; Sedarmayanti (2019) Dessler (2020), Anwar Prabu (2020).

Sebagai gambaran dari adanya permasalahan yang ada pada terbatasnya : Peran Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Profesionalisme Kerja, belum optimalnya Kinerja Pegawai dan masih terbatasnya Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Wilayah Se-Tangerang Raya, maka peneliti melakukan presurvey terhadap 50 responden. Dimana responden menjawab kuesioner dengan lima alterternatif jawaban secara ordinal, mulai dari yang kriteria terbaik sampai dengan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan terhadap 50 responden pegawai yang memberikan pelayanan publik,diperoleh sebagai berikut :

**Tabel. 1.**

**Rekapitulasi Hasil Pra survey terhadap 50 Responden**

**dari kelima variabel penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N0. | Variabel  Penelitian | Jumlah Responden | Nilai  Rata-Rata | Kondisi  Kriterian |
| 1. | Peran kepemimpinan | 50 | 3,0270 | Cukup Baik |
| 2. | Pengembangan SDM, | 50 | 3,1150 | Cukup Baik |
| 3. | Profesionalisme Kerja | 50 | 3,1250 | Cukup Baik |
| 4. | Kinerja Aparatur | 50 | 3,1300 | Cukup Baik |
| 5. | Kualitas Pelayanan | 50 | 2,9140 | Cukup Baik |

Sumber : Data diolah peneliti.

Berdasarkan landasan normatif, teoritis, dan empiris dari hasil penelitian pendahuluan, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh peran Kepemimpinan, pengembangan SDM dan Profesionalisme Pegawai terhadap kinerja pegawai, serta implikasinya pada pelayanan pegawai kecamatan di Wilayah Tangerang Raya.

1. **Identifikasi Masalah**
2. Kualitas layanan publik di Kecamatan Se Tangerang raya masih belum dapat memuaskan masyarakat
3. Kinerja Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya belum mencapai target yang ditetapkan
4. Kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas
5. Pelaksanaan tata kelola pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya belum tinggi
6. Peran Kepemimpinan pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya belum efektif.
7. Pengembangan SDM pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
8. Profesionalisme kerja pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
9. Kompetensi pegawai pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
10. Efektivitas kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
11. Ketercapaian efisiensi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
12. Motivasi kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
13. Kepastian waktu dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
14. Akurasi dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
15. Rasa Tanggung Jawab pegawai dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas.
16. Kelengkapan Sarana dan prasarana dalam dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih kurang
17. Kemudahan Akses dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Se-angerang Raya masih terbatas
18. Tingkat keramahan pegawai dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih kurang
19. Tingkat Kenyamanan dalam pelayanan pada Kantor Kecamatan Se-Tangerang Raya masih terbatas
20. **Batasan Masalah**
21. Objek penelitian di batasi pada aspek pengaruh Kepemimpinan, Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Serta Implikasinya Pada Kualitas Pelayanan
22. Tempat dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Se-Tangerang
23. Penelitian dilakukan pada saat Pandemi Copid 19, dimana seluruh pelayan pubik harus mengikuti tata pamong sesuai dengan “ Era New Normal “
24. Peneliitian menggunakan teknik sampling : Proporsional Klaster Random Sampling
25. Adapun yang menjadi responden adalah pegawai kecamatan
26. **Rumusan Masalah**
27. Bagaimana peran kepemimpinan, pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme kerja Aparatur Pemerintah pada Wilayah Kecamatan se Tangerang Raya
28. Bagaimana kinerja pegawai Aparatur Pemerintah pada Wilayah Kecamatan se Tangerang Raya
29. Bagaimana kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah Daerah pada Wilayah Kecamatan se Tangerang Raya
30. Seberapa besar pengaruh simultan dari variable : peran kepemim pinan, pengembangan sumber daya manusia dan profesionalisme kerja terhadap kinerja Aparatur Pemerintah pada Wilayah Kecamatan se Tangerang Raya
31. Seberapa besar pengaruh peran kepemimpinan terhadap kinerja Aparatur Pemerintah pada Wilayah Kecamatan se Tangerang Raya
32. Seberapa besar pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai Wilayah Kecamatan se Tangerang Raya
33. Seberapa besar pengaruh profesionalisme kerja terhadap kinerja Aparatur Pemerintah pada Wilayah Kecamatan se Tangerang Raya
34. Seberapa besar pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan aparatur Pemerintah Daerah Wilayah Kecamatan Tangerang Raya
35. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mengkaji:hubungan dan pengaruh diantara kelima variabel penelitian.

**II. TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

**1. Tinjauan Pustaka.**

Adapun teori yang digunan sebagai dasar dalam penelitian ini, sebagai landasan Deduktif, meliputi : Teori Manajemen, teori Organisasi, teori pengembangan SDM, teori Profesionalisme kerja, dan semangat kerja, serta teori kinerja pegawai. . Dalam penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang relevan sebagai landasan induktif dari 30 jurnal internasional dan jurnal nasional

**2. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan kajian teori, dapat dijelaskan, teori-teori yang menjelaskan hubungan diantara variable penelitian, dan teori-teori yang menjelsakan keterkaitan diantara variable penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat di uraikan sebagai berikut :

1. Teori yang melandasi hubungan Peran Kepemimpinan dengan Pengembangan SDM, terdiri dari teori : 1). Hadari Nawawi (2015). 2).Richard et al.dalam Rivai (2014) 3). Handoko (2015) .
2. Teori yang melandasi hubungan pengembangan SDM dengan Profesionalisme,, terdiri dari teori : 1).Anwar Prabu (2020); 2 Dessler Gary, (2020), 3). Michael Zwell dalam Wibowo (2016),
3. Teori yang melandasi hubungan Peran Kepemimpinan dengan Profesionalisme, terdiri dari teori : 1).Robbin ( 2018 ), 2). Sidik dan Dedi ( 2013), 3). Manggunegara (2020)

4. Teori yang melandasi pengaruh Peran Kepemimpinan terhadap

kinerja pegawai, terdiri dari teori : Rivai (2018) ;Griffith (2020);

Handoko (2015)

5. Teori yang melandasi pengaruh Pengembangan SDM terhadap kinerja

pegawai, terdiri dari teori :Robbin (2018:) ; Handoko (2015) Hadari

Nawawi, (2015)

6. Teori yang melandasi pengaruh Profesionalisme terhadap kinerja

pegawai, terdiri dari teori : Davis Keith, William Frederick, (2017);

Luthans (2017) ; Sedarmayanti ( 2019).

7. Teori yang melandasi pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas

pelayanan, terdiri dari teori : Desler. (2020) ; Sedangkan Luthan

(2017) ; Timpe, Dale. ( 2018 )

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka model paradigma penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

**Peran Kepemimpinan**

1. **Orientasi pada tugas**
2. **Orientasi pada hubungan pegawai**
3. **Orientasi pada perubahan**

**Griffin (2015);**

**Yukl (2011)**

**KUALITAS PELAYANAN**

1. Kesederhanaan

2. Kejelasan

3. kepastian waktu

4. Akurasi

5. Keamanan

6. Tanggung jawab

7. Kelengkapan Sarana

dan prasarana

8. Kemudahan Akses

1. Kedisiplinan, keramahan

dan kesopanan 10. Kenyamanan

**UU. 25 / 2009 ttg :**

**Pelayanan Publik**

**no.16/2007,**

1

3

4

**KINERJA PEGAWAI**

1. Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)
2. Perilaku Kerja

PP No. 30 Tahun 2019

**Pengembangan SDM**

1. **Pendidikan dan pelatihan**
2. **Kegiatan Non-Diklat**
3. **Promosi**
4. **Motivasi**

**Krismiyati (2017)**

7

5

2

**Profesionalisme Kerja**

1. **Kompetensi**
2. **Efektivitas**
3. **Efesiensi**
4. **Bertanggung jawab**

**Sedarmayanti (2011)**

6

**Gambar 2.2.**

**Paradigma Penelitian**

**2.5. Hipotesis Penelitian**

1. Terdapat pengaruh kualitas layanan *e-banking,* komunikasi pemasaran dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah secara simultan.
2. Terdapat pengaruh kualitas layanan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah.
3. Terdapat pengaruh komunikasi pemasaran terhadap kepuasan nasabah.
4. Terdapat pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah.
5. Terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

**III. metodologi DAN hASIL penelitian**

**3.1 Metode yang Digunakan**

Penelitian ini penelitian kuantitatif : deskriptif dan verifikatif. Unit analisisnya adalah Kantor Kecamatan di Wilayah Tangerang Raya.

* 1. **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan mulai Nopember 2021 sampai dengan April 2022. Sedangkan tempat penelitian dilakukan di kantor kecamatan yang berada di wilayah Tangerang Raya.

**3.3. Sampel Penelitian**

Sampel adalah satu set atau kumpulan data penelitian yang merupakan bagian dari populasi. Dalam penelitian data harus pula berdistribusi normal agar sampel itu benar-benar mewakili populasi., dengan Total anggota sampel sebanyak 322 Pegawai..

**3.4. Pengujian Instrumen**

Dalam menguji instrumen kuesioner penelitian, dilakukan dengan cara uji validitas, uji keandalan alat ukur, uji normalitas dan konversi data. Adapun hasilnya sebagai berikut : 1). Seluruh item pertanyaan responden semuanya valid. 2). Semua variabel penelitian dinyatakan reliabel , 3). Semua data penelitian, sepenuhnya mengikuti distribusi normal.

**3.5. Analisis Deskriptif dan induktif / Verifikatif**

# 1. Hasil Penelitian.

**1.1. Hasil Penelitian Analisis Deskriptf.**

Analisis deskriptif dari data responden, berdasarkan distribusi frekuensi; maka di hitung nilai rata-rata, nilai standar deviasi, dan nilai rentang, serta katagori, adapun hasil analisis deskriptif tersebut dapat dilihat pada tabel 3. di bawah ini :

**Tabel. 1.**

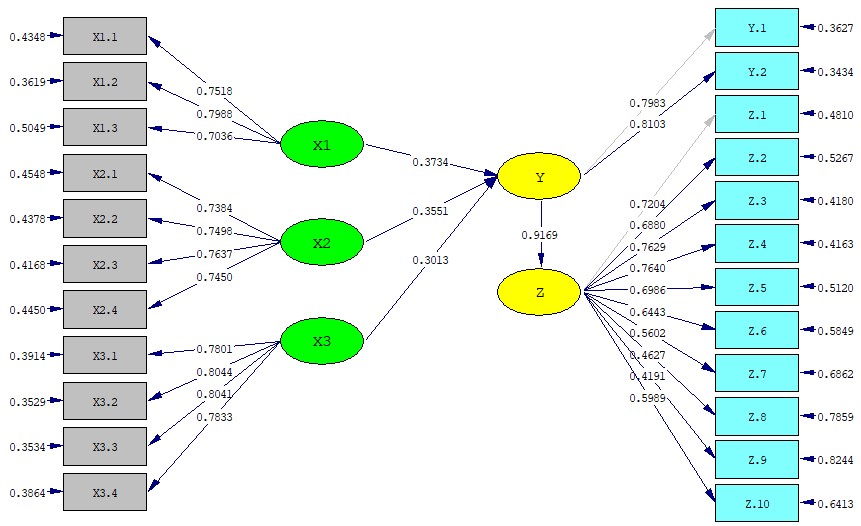
**Katagori Ketercapaian Skor tiap Variabel Penelitian**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No,** | **Variabel** | **Nilai**  **Rata-Rata** | **Rentang**  **Nilai** | **Kategori** |
| 1 | Peran Kepemimpinan | 3,271 | 2,960 s/d 3,582 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 2 | Pengembangan SDM | 3,272 | 2,965 s/d 3,579 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 3 | Profesionalisme Pegawai | 3,295 | 2,997 s/d 3,593 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 4 | Kinerja Pegawai | 3,248 | 2,939 s/d 3,557 | Cukup Baik Menuju Baik |
| 5 | Kualitas Pelayanan | 3,210 | 2,894 s/d 3,526 | Cukup Baik Menuju Baik |

Sumber : Data diolah Peneliti.

**1.2. Hasil Penelitian Analisis Verifikatif.**

Adapun struktur model analisis SEM secara keseluruhan tersebut dapat dilihat pada gambar.3. di bawah ini :

****

**Gambar 3. .Hasil Perhitungan Hasil Analisis SEM Keseluruhan**

**1). Persamaan hasil analisis struktur 1 dan struktur 2**

Y = 0,3734 X 1+ 0,3551 X 2+ 0,3013 X 3 *+* ε 1

Y = Kinerja pegawai

X 1 = Peran Kepemimpinan

X 2 = Pengembangan SDM

X 3 = Profesionalisme Pegawai

ε 1 = Pengaruh variable lain di luar model penelitian

**b). Persamaan Jalur Struktur Model Kedua :**

Pengaruh variabel Y terhadap Z:

Z = 0.9169 Y, Errorvar.= 0.1593 , R 2 = 0.8407

Dimana : Y = Kinerja Pegawai

Z = Kualitas Layanan

ε 2 = Pengaruh variable lain di luar model penelitian

**2). Struktur kesatu ; Pengaruh variabel X terhadap variabel Y**

Hasil perhitungan besaran pengaruh langsung dan tidak langsung dari variable X terhadap variable Y, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel .2.**

**Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung**

**Variabel Y terhadap variabel Z**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Koefisien Jalur** | **Pengaruh Langsung** | **Pengaruh Melalui** | | | | **Total**  **Pengaruh** |
| **Peran Kepemim**  **pinan** | **Pengem**  **bangan SDM** | **Profesio-**  **nalisme Kerja** | **Total Tidak Langsung** |
| **Peran Kepemimpinan** | 0,3734 | 13,94% |  | 7,26% | 7,49% | 14,75% | 28,69% |
| **Pengembangan SDM** | 0,3551 | 12,61% | 7,26% |  | 6,47% | 13,73% | 26,34% |
| **Profesionalisme Kerja** | 0,3013 | 9,08% | 7,49% | 6,47% |  | 13,97% | 23,04% |
| **Total** | | 35,63% |  |  |  | 42,45% | 78,08% |

Berdasarkan tabel 2 tersebut di atas, maka variabel Peran kepemimpinan memberikan pengaruh terbesar kesatu terhadap kinerja pegawai, pengaruh terbesar kedua adalah, pengembangan SDM, sedangkan yang terkecil pengaruhnya adalah Profesionalisme kerja

**b). Loading Factor untuk masing-masing variabel penelitian**

**Untuk Variabel Peran Kepemimpinan (X 1):**

Dimensi terbesarnya adalah : dengan dimensi tertingginya adalah:

dengan dimensi tertingginya adalah: Orientasi pada hubungan

pegawai (X2*)* sedangkan Dimensi terendahnya adalah: Orientasi

pada perubahan *(*X3*)*

**- Untuk Variabel Pengembangan SDM (X 2) :**

Dimensi tertingginya adalah: Promosi *(*X3*)*, sedangkan dimensi

terendahnya adalah: Pendidikan dan pelatihan (X1)

**- Untuk Variabel Profesionalisme Pegawai** **(X 3) :**

Dimensi tertingginya adalah: Efektivitas (X2*)*, sedangkan dimensi

terendahnya adalah: Bertanggung jawab (X4)

**- Untuk Variabel Kinerja Pegawai ( Y ):**

Dimensi tertingginya adalah: Perilaku Kerja (Y2), sedangkan dimensi

terendahnya adalah : . Sasaran Kinerja Pegawai (Y1)

**- Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ( Z ) :**

Dimensi tertingginya adalah: . Akurasi (Z4),sedangkan dimensi

terendahnya adalah: Kedisiplinan,keramahan dan kesopanan (Z9)

**3). Pengujian hipotesa pengaruh variabel dalam analisis SEM**

**a). Pengujian hipotesa secara simultan untuk struktur model kesatu.**

Pengujian hipotesa untuk pengaruh simultan dari variabel : X terhadap

Y, mempunyai pengaruh sangat signifikan

**b). Pengujian Hipotesa secara Parsial struktur model kesatu.**

Pengujian hipotesa untuk pengaruh parsial dari variabel : X terhadap

Y, mempunyai pengaruh signifikan

**3). Pengujian Hipotesa struktur model kedua.**

Disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruhsignifikan terhadap Kealitas Pelayanan..

**1.3. Pengujian Kelayakan Model Penelitian.**

Setelah dilakukan uji kelayakan model dalam penelitian ini, makai

dapat disimpulkan bahwa model yang disusun telah memenuhi kriteria kelayakan model (*the goodness of an econometric)*

**IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

1. Peran Kepemimpinan pada Kecamatan se-Tangerang Raya yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini ada pada kategori cukup baik menuju baik, dengan dimensi tertingginya adalah: Orientasi Pada Hubungan, sedangkan Dimensi terendahnya adalah: Orientasi Pada Tugas.

Para Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa Peran Kepemimpinan pada Kecamatan se-Tangerang Raya masih belum optimal, belum efektif dan belum merata.

1. Pengembangan SDM pada Kecamatan se-Tangerang Raya yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini ada pada kategori cukup baik menuju baik dengan dengan dimensi tertingginya adalah: Motivasi, sedangkan dimensi terendahnya adalah: Promosi.

Para Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa pengembangan pegawai pada Kecamatan se-Tangerang Raya masih belum optimal, belum efektif dan belum merata.

1. Profesionalisme Kerja pada Kecamatan se-Tangerang Raya yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini ada pada kategori cukup baik menuju baik dengan dengan dimensi tertingginya adalah: Efisiensi, sedangkan dimensi terendahnya adalah: Kompetensi.

Para Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa profesionalisme kerja pada Kecamatan se-Tangerang Raya masih belum optimal, belum efektif dan belum merata.

1. Kinerja Pegawai pada Kecamatan se-Tangerang Raya yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini ada pada kategori cukup baik menuju baik, dengan dimensi tertingginya adalah: Sasaran Kinerja Pegawai, sedangkan dimensi terendahnya adalah: Perilaku Kerja.

Para Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa kinerja pegawai pada Kecamatan se-Tangerang Raya masih belum optimal, belum efektif dan belum merata.

1. Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kecamatan se-Tangerang Raya yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini ada pada kategori cukup baik menuju baik dengan dengan dimensi tertingginya adalah : Akurasi, sedangkan dimensi terendahnya adalah : Kenyamanan.

Para Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pegawai pada Kecamatan se-Tangerang Raya masih belum optimal, belum memberikan layanan prima, dan layanannya belum merata.

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Peran Kepemimpinan, Pengembangan SDMdan Profesionalisme Kerjasecara simultan terhadap Kinerja Pegawai di Kecamatan se-Tangerang Raya. Dimana ketiga variabel bebas tersebut, merupakan variabel dominan yang membentuk Kinerja Pegawai dari Kecamatan se-Tangerang Raya.

Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa Peran Kepemimpinan, Pengembangan SDMdan Profesionalisme Kerja pada Kecamatan se-Tangerang Raya merupakan variabel dominan dan pengaruhnya sangat signifikan.

1. Pengaruh Variabel Peran Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawaiadalah sebesar 28,64%. Hasil pengujian hipotesa menyimpulkan bahwa Peran Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini dapat dipahami, karena penerapan Peran Kepemimpinan di Kecamatan se-Tangerang Raya telah terbentuk dengan baik dan didukung dengan sumber daya kompeten. Selain dari itu para Pimpinan di Kecamatan se-Tangerang Raya pun kebanyakan memiliki latar belakang administrasi pemerintahan yang baik sehingga mendukung dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa Peran Kepemimpinan, di Kecamatan se-Tangerang Raya merupakan variabel dominan dan memberikan pengaruh yang signifikan.

1. Pengaruh Variabel Pengembangan SDMterhadap Kinerja Pegawai sebesar 26,34%, Hasil pengujian hipotesa menyimpulkan bahwa Pengembangan SDMberpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini dapat dipahami karena penerapan Pengembangan SDMdi lingkungan Kecamatan se-Tangerang Raya sudah berjalan dengan cukup baik, karena Kecamatan se-Tangerang Raya sudah memiliki Pengembangan SDM yang cukup baik secara berkesinambungan hal ini terbukti dengan adanya pelatihan di lingkungan internal yang baik serta evaluasi motivasi kerja yang dilakukan berkala.

Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa profesionalisme kerja, di Kecamatan se-Tangerang Raya merupakan variabel dominan dan memberikan pengaruh yang signifikan.

1. Pengaruh Variabel Profesionalisme Kerjaterhadap Kinerja Pegawai sebesar 23,04%, Hasil pengujian hipotesa menyimpulkan bahwa Profesionalisme Kerjaberpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini dapat dipahami karena karena para Pegawai yang bertugas di Kecamatan se-Tangerang Raya masih dapat dikembangkan dari sisi SDM. Aparatur Kecamatan se-Tangerang Raya sejatinya memiliki kompetensi SDM yang baik sehingga masih dapat untuk terus diberdayakan agar dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Aparatur dan Kinerja Pegawai.

Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa profesionalisme kerja, di Kecamatan se-Tangerang Raya merupakan variabel dominan dan memberikan pengaruh yang signifikan.

1. Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sebesar 84,07 %. Hasil pengujian hipotesa menyimpulkan bahwa Kinerja Pegawai berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur. Hal ini dapat dipahami, karena karena Kecamatan se-Tangerang Raya telah memiliki pengalaman yang baik, sehingga mengerti cara bagaimana untuk mempertahankan Kinerja Pegawai dari para Aparatur. Selain dari itu standard kerja yang sudah diatur oleh pemerintah daerah pun memberikan batasan dan gambaran bagi para aparatur untuk bekerja dengan baik dan sesuai standard yang harus diberikan dalam pelayanan publik kepada masyarakat.

Expert Judgement Sangat sependapat dengan hasil temuan peneliti, menyatakan bahwa kinerja pegawai merupakan variabel dominan dalam membentuk kualitas layanan di Kecamatan se-Tangerang Raya

* 1. **Saran**

1. **Saran Praktis**

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang diperoleh diatas, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kecamatan se-Tangerang Raya dalam mengelola dan memahami penerapan Peran Kepemimpinan, dengan terus menjaga meningkatkan kemampuan untuk bekerja sama dari para Pimpinan di Kecamatan se-Tangerang Raya dengan terus mempertahankan budaya kerjasama yang telah terbentuk dan menularkannya kepada Pimpinan baru yang masuk ke lingkungan Kecamatan se-Tangerang Raya. Selain dari itu, para Pimpinan di Kecamatan se-Tangerang Raya pun sudah mampu menjaga kualitas pelayanan dengan memberikan perhatian kepada masyarakat selaku pengguna layanan publik.
2. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kecamatan se-Tangerang Raya dalam mengelola dan memahami kondisi Pengembangan SDM, dengan terus menjaga dan mempertahankan pelatihan berkala di lingkungan internal agar para aparatur di Kecamatan se-Tangerang Raya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan evaluasi terhadap motivasi kerja, sebaiknya Kecamatan se-Tangerang Raya pun terus melakukan evaluasi secara berkala.
3. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kecamatan se-Tangerang Raya dalam mengelola dan memahami kondisi Profesionalisme Kerja, dengan terus mengembangkan cara-cara alternatif guna memaksimalkan proses kerja para Aparatur sehingga didapatkan proses yang efektif dan efisien. Selain dari itu pimpinan dan masyarakat pun harus terus menjaga apresiasi bagi aparatur kecamatan yang dapat bekerja dengan efisien.
4. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Kecamatan se-Tangerang Raya dalam mengelola dan memahami kondisi Kinerja Pegawai, dengan terus meningkatkan dan menjaga kompetensi dari para aparatur yang bertugas di Kecamatan se-Tangerang Raya agar para aparatur dapat terus memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang baik dalam melayani masyarakat. Untuk meningkatkan penguasaan bidang tugas, sebaiknya Kecamatan se-Tangerang Raya melakukan evaluasi secara berkala dan melakukan *transfer* ilmu dan pengetahuan dari pejabat dan aparatur senior kepada aparatur baru.
5. Penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen Kecamatan se-Tangerang Raya dalam mengelola dan memahami kondisi Kualitas Pelayanan Aparatur, dengan mempertahankan kesesuaian pelaksanaan pelayanan publik dengan semua aturan yang berlaku, menghindari pungli dan juga tindak pidana KKN sehingga pelayanan publik dapat terus berjalan dengan baik.
6. Dalam upaya meningkatkan Kinerja ASN Kecamatan se-Tangerang Raya, maka Kecamatan se-Tangerang Raya sebaiknya memper-timbangkan Peran Kepemimpinan, Pengembangan SDM dan Profesionalisme Kerja. Adapun Kecamatan se-Tangerang Raya harus terus mampu untuk mengembangkan Peran Kepemimpinan, menjaga dan merawat kondisi Pengembangan SDM serta terus meningkatkan Profesionalisme Kerja para Pegawai.
7. Dalam upaya pengendalian variabel Peran Kepemimpinan dapat dilakukan dengan meningkatkan pemahaman pimpinan atas tugas pokok, meningkatkan kesadaran pimpinan akan hubungan antar personal, dan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan dengan inovatif.
8. Dalam upaya pengendalian variabel Pengembangan SDM dapat dilakukan dengan terus meningkatkan pelaksanaan pelatihan secara berkala diluar instansi melalui kerjasama dengan Lembaga/Instansi pelatihan SDM, terus berupaya meningkatkan disiplin kerja aparatur Kecamatan, mendorong peningkatan karir aparatur terutama aparatur yang masih honorer atau PPPK, dan terus meningkatkan motivasi kerja aparatur.
9. Dalam upaya pengendalian variabel Profesionalisme Kerja dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kompetensi aparatur yang bertugas di Kecamatan, melakukan evaluasi efektivitas dan efisiensi kerja secara berkala, dan meningkatkan tanggung jawab aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya.
10. Dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur, maka Kecamatan se-Tangerang Raya harus memprioritaskan berbagai aspek penunjang melalui peningkatan Kinerja Pegawai. Maka dari itu Kecamatan se-Tangerang Raya diharapkan mempertimbangkan berbagai perencanaan yang mendorong peningkatan Kinerja Pegawai. Adapun langkah-langkah yang dapat dilaksanakan adalah sebagai berikut:
11. Meningkatkan kemampuan dari para Pegawai untuk bekerja sama.
12. Meningkatkan kemampuan aparatur atas penguasaan tugas di Kecamatan.
13. **Saran Bagi Peneliti**

Guna lebih meningkatkan pengembangan keilmuan dan manfaat bagi penelitian, maka peneliti perlu menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Perlu melakukan penelitian lanjutan yang melibatkan variabel lainnya, di luar variabel yang telah ditetapkan di ataranya : 1). Kompetensi Karyawan; 2). Lingkungan Kerja; 3). Motivasi; 4). Budaya Organisasi; 5). Pengembangan Karier.
2. Ruang lingkup daerah penelitian diperluas bukan hanya di wilayah Tangerang Raya, melainkan di seluruh wilayah kecamatan di Provinsi Banten dan juga seluruh Indonesia.
3. Melakukan penelitian selanjutnya dengan memasukkan keterlibatan masyarakat yang menjadi pengguna layanan dari Kecamatan se-Tangerang Raya.

**DAFTAR PUSTAKA**

1. **Buku:**

Armstrong, Michael, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia (alih bahasa oleh Sofyan). Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Bateman, Thomas S., Ferris Gerald R., & Strasser, Stephen. (2018). Mengapa‖ Dibalik Kinerja Kerja Individu. Dalam A. Dale Timpe. Edisi Kinerja. Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis. Jakarta: Gramedia.

Bernadine, John H., & Russell. (2017). *Human Resource Management*. New York. McGraw Hil.

Cascio, Wayne F. (2016). *Managing Human Resources, Productivity, Quality of Work Life*, Profits (7th ed.). Irwin: McGraw-Hill.

Daft, Richard.L & Marcic, Dorothy 2019. *Management The New Workplace (8th ed)*. Canada : South Western Cengage Learning.

Davis, Keith & Newstrom W John. 2017. *Human Behavior at Work : Organization Behavior* (Perilaku Dalam Organisasi) Jakarta : Erlangga,Alih bahasa : Agus Dharma.

Dessler, Gary. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. Diterjemahkan oleh Paramita Rahayu. Jakarta: Macana Jaya Cemerlang.

Flippo, Edwin. 2017, Manajemen Personalia, Edisi. 6, oleh Moh. Masud, Erlangga, Jakarta.

Griffin Ebert (2022), Buku Pengantar Bisnis Edisi Ke 10 Erlangga

Hadari Nawawi, 2015, Manajemen Sumber Daya Manusia,

Universitas Gadjah Mada, ogyakarta.

Hani Handoko. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 2

BPFE Yogyakarta.

Kreitner dan Kinicky Kreitner, R., &amp; Kinicki,A. 2015.

Organizational Behavior. 5 th Edition. Boston: Mc Graw-Hill.

Kreitner, Robert., dan Angelo Kinicki.( 2014). Perilaku Organisasi.

Edisi 9 (Buku 1) Jakarta: Salemba.

Luthans, Fred. 2018. Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2020. Manajemen Sumber Daya Manuasia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Mathis, Robert L. & Jackson. John H. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia, (Ed. 10). Diterjemahkan oleh Diana Angelica. Jakarta: Salemba Empat.

Mello, Jeffrey A. (2018). *Strategic Human Resource*

*Management* (6thed.).USA: South Western.

Milkovich, George T., & Boudreau, John. (2018). *Human Resource*

*Management*.Boston: Irwin Homewood.

Robbins, Stephen P. and Coulter, Mary. 2018. Manajemen, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.

Robbins, Stephen P, dan Judge, Timothy A. 2018. Perilaku Organisasi (alih bahasa Ratna Saraswati & Febriella Sirait). Jakarta Salemba Empat.

Rivai, Veithzal dan Sagala Jauvani Ella, 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Parktik, PT. Rajawali Pers, Jakarta.

Sedarmayanti, 2019. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, Cetakan Ketig. Bandung : CV. Mandar Maju.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Bandung :CV. Alfabeta.

Timpe, Dale. 2018. Kinerja (alih bahasa Sofyan). Jakarta :

PT.Gramedia Asri.

M. Sidik Priadana, Dedi Hadian (2013), Paradigma kepemimpinan

di Indonesia, Logos Publishing, Bandung

M. Sidik Priadana, Denok Sunarsi (2021), Metode Penelitian

Kuantitatif, Pascal Book, Tangerang, Banten

Mangkunegara, Anwar Prabu. (2015). Sumber Daya Manusia

Perusahaan. Cetakan Kedua Belas. Bandung: PT. Remaja

Rosdakarya.

Mangkunegara, A. P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia

Perusahaan. (S. Sandiasih, Ed.). Bandung: PT. Remaja

Rosdakarya Offset.

Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga. Jakarta: PT.

Raja Grafindo

Winardi,(2017),Teori Organisasidan Pengorganisasian, Raja

grafindo Persada, Jakarta

Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT. Rajagrafindo

Persada

Yuyun Wirasasmita, 2017, Kajian dan bahasan metodelogi

penelitian, Bandung, Universitas Padjajaran

**II. JURNAL DAN HASIL PENELITIAN.**

1. FShantini Rumbierdinandus Christian, (2021); The Effects of Motivation, Leadership, and Work Environment on Employee's Performance: A Case of Local Government Agency in Emerging Country
2. *James Watta Onyango Daniel M. Wanyoike (2015) :Effects Of Training On Employee Performance: A Survey Of Health Workers In Siaya County, Kenya Agung Saputra Tamrin, Patar Rumapea, dan Rully Mambo, (2017).*
3. Daswati Tahir, Syahruddin Hattab, Mustainah Mappatoba, ( 2020.)

Building Public Trust Through Service Quality Based On

Leadership And Organizational Culture,

4. Agung Saputra Tamrin, Patar Rumapea, dan Rully Mambo, (2017).:

“Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Tingkat

Kepercayaan publik,Syachrumsyah

1. Syachrumsyah Asri, Pengembangan Sumberdaya Manusia dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

(Studi pada Aparatur Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur),

1. Joseph Attiah seniwoliba (2015) : Assessing the performance

apprisial concept ot the Local Gomerment Service in Ghana

1. Shaik Peerla Sher Shawh1 , Dr. G. Sunitha ;(2017) ;A Study On

Performance Appraisal System In India

1. Rabindra Kumar Pradhan (2018) ;Employee Performance at

Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation

1. Tasya Aguita Tawaang, Florence D. J. Lengkong, Very Y. Londa,

(2020) Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap

Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Dan

Kebakaran Kabupaten *Minahasa Selatan*

10 Christian Paul Reymond,Samuel hatane Julianus Htabarat

(2015) Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas

Pleayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan

Kepuasan Masyarakat,

11. Kerala Nitin Sippy & Shilpa Varma , (2015); Performance Appraisal

Systems In The Public Sector

12. Dewi Fitriani, Henny A. Manafe, Yolinda Yanti, (2023) ; The Influence Of Work Morale, Leadership And Organizational Culture On Employee Performance Of The Kupang City Local Government Administration Section Through Job Satisfaction As A Mediating Variable

13. Jaqlin A. Mona, ( 2015 ) ; Kinerja Pemerintah Dalam Meningkatkan

Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Menado

14. Scottish Social Attitudes, ( 2016 ) ;[Attitudes to Government, National Health, The Economy and Standards of Living in Scotland](http://www.gov.scot/Publications/2016/03/5843)

15. Muliadi ( 2018 ) ; Pengaruh *Servant Leadership* Dan Disiplin Kerja

Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum (PU)

Pengairan Kabupaten Kapuas Kalimantan Tengah

16. Alford (2014) :Effects Of Leader-Member Exchange And Public

Service Motivation On Job Satisfaction And Organizational

Commitment In A Public Workforce Sample

17. Marshall, Esq. Lecturer, Aminu M. Murtala ,(2015) ; Public Service In Nigeria- An Overview Of Functions And Code Of Conduct

18. Philippe Larédo and Philippe Mustar **(2015);** Public Sector Research: A Growing Role In Innovation Systems

19.Rahman (2015) ; Determinant of Employee Engagement and

Knowledge Management for Enhancing Employee Engagement

20. Irtamieh, HJ,. Al-Azzam, J.F., & Khaddam, AA (2016). Exploring

The Impact of Talent Management Stratgies and Service Quality on

Beneficaries’ Satisfaction in Jordan

21. Payambarpour, S.A., & Hooi, L.W. (2015). The Impact of Talent

Management and Employee Engagement on Organisarional

Performance.

22. Adi Indrayanto,Nurmijati John Burgess and Kandy Dayaram (2014)

A case study of transforma-tional leadership and para-police

performance in Indonesia

23. Paul Karanja Njiiri et. Al (2021) ;*Servant Leadership Style and Public*

*Participation in the County Governments in Kenya*

24. Eemayenti (2019) : *The Effect Of Competence And Discipline Of*

*Work On Public Satisfaction In The Regional Office Of The Ministry*

*Of Religion In West Sumatera Province With Quality Of Service As*

*An Intervening Variable*

*25. AShafira Rizq et.al (2018) Analysis Of Service Quality Satisfaction*

*Of E-Ktp Service At Public Administration And Civil Registration*

*Office Of Bogor District*

26. Gusti Ayu Lusia A et al.,(2018) ; Pengaruh *Servant Leadership*

Terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasi Sebagai

Variabel Intervening Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah

Dan Perdagangan Kabupaten Badung

27. Suharno et al (2020) ; Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi

Kepegawaian dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja (Studi Pada

Bidang Perbendaharaan dan Kas Daerah Kota Probolinggo)

28. Haidar Mustaghfiri et. Al (2021) : Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin

Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta

29. Hanna Naftalia Tomigolung (2015):*The Effects Of Servant Leader*

*ship On Employee Performance At Regional Government Office*

*Southeast Minahasa*

30. Nina Pološki Vokić & Tomislav Hernaus (2015) ; *The triad of job*

*satisfaction, work engagement and employee loyalty - The interplay*

*among the concept"*