

Pengaruh Transparansi Publik Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Dimediasi Oleh Kinerja Aparatur (Studi Pada Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang)

Moh. Faruk

Universitas Wijaya Putra, Surabaya

E-mail: putrakades124@gmail.com

Hadi Susanto

Universitas Wijaya Putra, Surabaya

E-mail: hadisusanto@uwp.ac.id

Sri Mulyani

Universitas Wijaya Putra, Surabaya

E-mail: ninik.doktor@gmail.com

Abstract: Moh. Faruk, 2023. *The Effect of Public Transparency and Competence on the Quality of Public Services Mediated by Apparatus Performance (Study in Karang Penang District, Sampang Regency). Wijaya Putra University Postgraduate Program in Surabaya.*

This type of research is in the type of cross-sectional research, the approach used is a quantitative approach with a total sample of 42 people. The aims of this study were 1) to describe public transparency, competence, apparatus performance and quality of public services in Karang Penang District, Sampang Regency. 2) To test and analyze public transparency has a significant influence on the quality of public service apparatus of the Karang Penang District, Sampang Regency. 3) To test and analyze public transparency, it has a significant influence on the performance of the Karang Penang District apparatus, Sampang Regency. 4) To test and analyze competence has a significant influence on the quality of public service apparatus of the Karang Penang District, Sampang Regency. 5) To test and analyze competence, it has a significant influence on the performance of apparatus in the Karang Penang District, Sampang Regency. 6) To test and analyze the performance of apparatus that has a significant influence on the quality of public services in Karang Penang District, Sampang Regency. 7) To test and analyze public transparency, it has a significant influence on the quality of public service apparatus of the Karang Penang District apparatus, Sampang Regency, which is mediated by the performance of the apparatus. 8) To test and analyze competence, it has a significant influence on the quality of public service apparatus of the Karang Penang Subdistrict, Sampang Regency which is mediated by the performance of the apparatus.

The results showed that: 1) Public transparency has a positive effect on the quality of public services in Karang Penang District, Sampang Regency with an original sample value of 0.311. 2) Public transparency has a positive effect on the performance of apparatus in Karang Penang District, Sampang Regency with an original sample value of 0.563. 3) Competence has a positive effect on the quality of public services in Karang

Penang District, Sampang Regency with an original sample value of 0.098. 4) Competence has a positive effect on the performance of apparatus in Karang Penang District, Sampang Regency with an original sample value of 0.304. 5) Apparatus performance has a positive effect on the quality of public services in Karang Penang District, Sampang Regency with an original sample value of 0.328. 6) Public transparency has a positive effect on the quality of public services which is mediated by the performance of the apparatus of the Karang Penang District, Sampang Regency with an original sample value of 0.185. 7) Competence has a positive effect on the quality of public services which is mediated by the performance of apparatus in Karang Penang District, Sampang Regency with an original sample value of 0.100.

Keywords: *Public Transparency, Competence, Apparatus Performance, and Public Service Quality*

Abstrak: Moh. Faruk, 2023. Pengaruh Transparansi dan Kompetensi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dimediasi oleh Kinerja Aparatur (Studi di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang). Program Pascasarjana Universitas Wijaya Putra Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian cross-sectional, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 42 orang. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mendeskripsikan transparansi publik, kompetensi, kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. 2) Untuk menguji dan menganalisis pengaruh transparansi publik terhadap kualitas aparatur pelayanan publik Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. 3) Untuk menguji dan menganalisis transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. 4) Untuk menguji dan menganalisis kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas aparatur pelayanan publik Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. 5) Untuk menguji dan menganalisis kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. 6) Untuk menguji dan menganalisis kinerja aparatur yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. 7) Untuk menguji dan menganalisis transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas aparatur pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur. 8) Untuk menguji dan menganalisis kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas aparatur pelayanan publik Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Transparansi publik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan nilai original sample 0,311. 2) Transparansi publik berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan nilai original sample 0,563. 3) Kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan nilai original sample 0,098. 4) Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja aparatur di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan nilai original sample 0,304. 5) Kinerja aparatur berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan nilai original sample 0,328. 6) Transparansi publik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan nilai original sample 0,185. 7) Kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja

aparatur di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan nilai original sample 0,100.

Kata Kunci: Transparansi Publik, Kompetensi, Kinerja Aparatur, dan Kualitas Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dipandang sebagai aset organisasi yang sangat penting karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam proses produksi barang maupun jasa. Mengingat bahwa faktor manusia sangat dibutuhkan dalam perusahaan maka muncul suatu ilmu manajemen yang mempelajari masalah-masalah ketenagakerjaan atau kepegawaian yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia.

Transparansi merupakan prinsip yang paling mendasari terciptanya kinerja pelayanan publik yang baik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut semua aspek dalam kehidupan. Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan aspirasinya bagi pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya melalui pelayanan masih menjadi titik fokus pembenahan yang sangat diperhatikan oleh publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dapat dilakukan melalui upaya struktur perumusan kebijakan publik yang memungkinkan terealisasinya standar pelayanan publik (Hariani, 2015).

Menurut Simamora, (2016), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja. Dewasa ini berbagai bidang ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan dan perubahan tersebut harus benar-benar diikuti dengan kualitas sumber daya manusia yang handal dan profesional agar mampu mengikuti dan mengiringi perkembangannya. Oleh karena itu seorang pegawai dituntut untuk mempunyai kinerja yang handal dan mampu melayani dengan profesional.

Untuk memperoleh kinerja yang tinggi khususnya bagi seorang karyawan dibutuhkan bekal pengetahuan dan ketrampilan yang memadai, disamping memiliki sikap positif terhadap profesinya, memiliki profesionalisme dan penuh dedikasi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kesadaran akan pentingnya aspek sumber daya manusia menyebabkan kedudukan SDM pada posisi yang paling tinggi.

Inilah yang sebenarnya mendorong perusahaan khususnya melalui manager untuk menanamkan norma perilaku, nilai-nilai dan keyakinan yang dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan kinerja. Menurut Prawirosentono, (2016), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Sedangkan menurut Preffer, (2018), kinerja adalah kemampuan kerja atau suatu prestasi yang dicapai serta yang diperlukan. Hal senada juga diungkapkan oleh Simamora, (2016:50), yang menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah tingkat karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Lebih lanjut Simamora, (2016:51), menyatakan bahwa kinerja adalah tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaannya dan hasil-hasil yang dicapai waktu bekerja. Hal-hal yang diperlukan untuk mencapai target dan harus dimiliki karyawan adalah mempunyai kompetensi mumpuni, motivasi kerja, semangat untuk berkembang, dan kemampuan manajerial.

Salah satu faktor strategis pencapaian tujuan perusahaan adalah dengan memiliki sumber daya manusia yang handal yaitu menyangkut masalah kompetensi sumber daya manusia dalam kemampuan teknis, konsektual, dan hubungan manusiawi. Pengelolaan kompetensi pegawai perlu diprioritaskan diantaranya meliputi: kompetensi berbasis input, kompetensi transformasional, kompetensi output. Rivai, (2015:14).

Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar seseorang yang ada hubungannya sebab-akibatnya dengan kinerja. Wibowo (2014:98) mendefinisikan kompetensi sebagai suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas ketrampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan mereka. Kompetensi pegawai meliputi pengetahuan, ketrampilan dan sikap perilaku yang harus dimiliki dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai dengan memberikan pelayanan secara optimal dan bertanggung jawab pada berbagai tatanan masyarakat (Sudarmanto, 2013).

Secara umum Andersen, (Martoyo, 2017:15), kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik dasar yang terdiri dari kemampuan, pengetahuan, serta atribut personal lain yang membedakan seseorang yang *perform* dan tidak *perform*,” ini berarti inti utama dari sistem atau model kompetensi ini sebenarnya alat pembentuk untuk memprediksikan keberhasilan kerja seseorang pada suatu posisi. Kompetensi selalu mengandung maksud dan tujuan yang merupakan dorongan motif atau *trait* yang menyebabkan suatu tindakan untuk memperoleh hasil kinerja yang baik.

Pengaruh kompetensi sumber daya manusia pada kinerja dapat dilihat dari tingkat kompetensinya yang mempunyai implikasi praktis dalam perencanaan sumber daya manusia, hal ini dapat dilihat dari gambaran bahwa kompetensi pengetahuan dan keahlian cenderung lebih nyata dan relatif berada di permukaan salah satu karakteristik yang dimiliki pegawai.

Jadi peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkelanjutan dalam meningkatkan kemampuan. Tujuan dari pengembangan kualitas sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kualitas sumber daya manusia yang berkualitas akan menghasilkan komitmen yang kuat dalam mencapai tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif. Adapun pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ataupun pemerintah daerah itu sendiri diatur oleh undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dimana memiliki tujuan agar mewujudkan adanya kepastian hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengatur penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Sehingga diharapkan dengan diberlakukannya undang-undang tersebut dalam memperbaiki pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diinginkan selama ini oleh berbagai pihak. Pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tentunya melalui perangkat-perangkat daerah, salah satunya ialah kecamatan.

Sementara itu, berdasarkan kajian empiris hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Turalaki, (2017), hasilnya adalah adanya pengaruh positif signifikan antara transparansi publik terhadap kinerja pelayanan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Suryani, (2019), temuan penelitiannya menjelaskan bahwa transparansi tidak berpengaruh pada kinerja.

Tentang perbedaan temuan penelitian ini merupakan *gab reseach* untuk dilakukan penelitian lanjutan yang mengkaji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh dari transparansi publik terhadap kinerja dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda ini yaitu dilakukan di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.

Selanjutnya, berdasarkan pengamatan awal peneliti di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang terdapat fenomena-fenomena di antaranya: hal yang pertama, yaitu kemampuan aparatur yang belum maksimal. Beberapa aparatur merupakan hasil rekrutmen terbaru yang masih dalam proses adaptasi dengan pekerjaan, lingkungan, dan berbagai persoalan. Hal yang kedua, yaitu masih rendahnya transparansi yang dimiliki oleh paratur, dan hal yang ke tiga, masih miminya kompetensi yang ada pada diri aparatur untuk bisa mengembangkan dirinya.

Berdasarkan adanya *gab reseach* dan fenomena yang ada/hal-hal yang terjadi lingkup Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang berkaitan kurang optimalnya kinerja aparatur, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dengan mengambil judul penelitian "Pengaruh Transparansi Publik dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang Dimediasi Oleh Kinerja Aparatur (Studi Pada Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang)"

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi tentang transparansi publik, kompetensi, kinerja aparatur dan kualitas pelayanan puyblik di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang?
2. Apakah transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang?
3. Apakah transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang?
4. Apakah kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang?
5. Apakah kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang?

6. Apakah kinerja aparatur mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang?
7. Apakah transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur?
8. Apakah kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini dirumuskan berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tentang tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan tentang transparansi publik, kompetensi, kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.
2. Untuk menguji dan menganalisis transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.
3. Untuk menguji dan menganalisis transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.
4. Untuk menguji dan menganalisis kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.
5. Untuk menguji dan menganalisis kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.
6. Untuk menguji dan menganalisis kinerja aparatur mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.
7. Untuk menguji dan menganalisis transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur.
8. Untuk menguji dan menganalisis kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur.

MANFAAT PENELITIAN

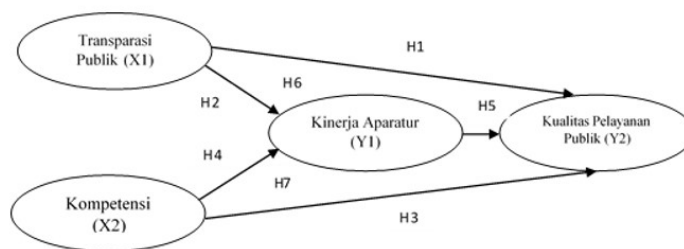
Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
 - a) Sebagai sumbangan ilmu bagi semua pihak yang tertatik mendalami ilmu tentang tentang ilmu administrasi publik tentang kajian transparasi publik, kompetensi, kinerja aparatur dan kualitas pelayanan public.
 - b) Hasil penelitian ini sebagai sumbangan bagi akademisi untuk menambah refrensi kepustakaan tentang transparasi publik, kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan kinerja aparatur.
2. Manfaat praktis
 - a) Untuk memberikan masukan kepada pimpinan dalam rangka merumuskan kebijakan yang akan datang untuk meningkatkan kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang di tinjau dari faktor transparasi publik, kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan kinerja aparatur.
 - b) Hasil penelitian ini sebagai bahan/sumbangan bagi peneliti selanjutnya dalam rangka melakukan penelitian lanjutan yang mengkaji tentang kinerja aparatur ditinjau dari sisi transparasi publik, kompetensi, kualitas pelayanan publik, dan kinerja aparatur.

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konsep menjelaskan suatu hubungan atau kaitan antara konsep-konsep atau variabel-variabel yang akan diamati atau diukur atau dibangun berdasar hasil studi empiris terdahulu sebagai pedoman dalam melakukan penelitian. Kerangka konsep dapat berpijak pada kerangka teori yang dibentuk. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisi hubungan antar variabel yang diteliti meliputi: Transparansi public, kompetensi, kinerja aparatur dan kualitas pelayanan public.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dijelaskan pada bahasan sebelumnya, maka disusunlah sebuah kerangka konseptual sebagai bentuk penuangan kerangka berpikir penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dipahami oleh orang lain. Gambar kerangka konseptual yang dimaksud ditunjukkan dalam gambar 2.1 berikut



Hipotesis

H1: Transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.

Perumusan hipotesis pertama ini dirumuskan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iwan Hermansyah, (2018), menunjukkan adanya pengaruh signifikan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

H2: Transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.

Perumusan hipotesis kedua ini dirumuskan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shinta Turalaki, (2017); Tiara Kusuma Wardiyanti, (2021); dan Paulus Japilaya, (2019) dimana ketiga peneliti ini mengemukakan hasil temuan penelitiannya terdapat pengaruh signifikan transparansi terhadap kinerja.

H3: Kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.

Perumusan hipotesis ketiga ini dirumuskan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asep Setiadi, (2019); Erlin Susanty, (2020); dan Yusran Lapanada (2018) dimana ketiga peneliti ini mengemukakan hasil temuan penelitiannya terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan.

H4: Kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.

Perumusan hipotesis keempat ini dirumuskan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erlin Susanty, (2020) dimana peneliti ini mengemukakan hasil temuan penelitiannya terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kinerja.

H5: Kinerja aparatur mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.

Perumusan hipotesis kelima ini dirumuskan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Erlin Susanty, (2020) dimana peneliti ini mengemukakan hasil temuan penelitiannya terdapat pengaruh signifikan kinerja terhadap kualitas pelayanan publik.

H6: Transparansi publik mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur.

Perumusan hipotesis keenam ini dirumuskan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shinta Turalaki, (2017); Tiara Kusuma Wardiyanti, (2021); dan Paulus Japilaya, (2019) dimana ketiga peneliti ini mengemukakan hasil temuan penelitiannya terdapat pengaruh signifikan transparansi terhadap kinerja; dan hasil temuan penelitian terdahulu Erlin Susanty, (2020) yang mengemukakan temuan penelitiannya terdapat pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik.

H7: Kompetensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur.

Perumusan hipotesis ketujuh ini dirumuskan berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Asep Setiadi, (2019); Erlin Susanty, (2020); dan Yusran Lapanada (2018) dimana keriga peneliti ini mengemukakan hasil temuan penelitiannya terdapat pengaruh signifikan kompetensi terhadap kualitas pelayanan dan dan hasil temuan penelitian terdahulu Erlin Susanty, (2020) yang mengemukakan temuan penelitiannya terdapat pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan para peneliti terdahulu inui memberikan landasan penyusunan hipotesis ketujuh.

I. METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenisnya penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian *cross-sectional*, karena pada rentang waktu tertentu/bersamaan peneliti melakukan pengamatan, pencatatan atas tanggapan yang diberikan oleh responden yaitu aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang dalam merespon pertanyaan-pertanyaan disusun berbentuk kuisisioner.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut sugiyono, (2017:8), adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian.

Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Data akan diolah dengan menggunakan analisis statistik program SEM-PLS (*Partial Least Square*).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang berjumlah 42 orang. Sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yaitu aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang berjumlah 42 orang. Metode pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh yaitu seluruh populasi digunakan sebagai sampel yang diteliti karena jumlahnya kurang dari 100.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daeng GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

HASIL PENELITIAN

Uji signifikansi

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji signifikansi ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1

Uji signifikansi koefisien path pada model structural

Korelasi	P Values	Keterangan
Transparasi Publik → Kualitas Pelayanan Publik	0.003	Signifikan
Transparasi Publik → Kinerja Aparatur	0.000	Signifikan
Kompetensi → Kualitas Pelayanan Publik	0.004	Signifikan
Kompetensi → Kinerja Aparatur	0.001	Signifikan
Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0.002	Signifikan
Transparasi Publik → Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0.003	Signifikan
Kompetensi → Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0.004	Signifikan

Sumber: Data diolah, *smartPLS*, 2023

Berdasarkan tabel 4.12 hasil tentang uji signifikansi path menunjukkan semua variabel signifikan karena nilai P-value < nilai signifikansi 0,05.

Uji Path Coefficiencies

Berdasarkan hasil analisis *smartPLS*, diketahui bahwa hasil uji path coefficients ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2

Hasil Uji Path Coefficiencies

Relasi	P Values	Keterangan
Transparasi Publik → Kualitas Pelayanan Publik	0.003	H ₁ diterima
Transparasi Publik → Kinerja Aparatur	0.000	H ₂ diterima
Kompetensi → Kualitas Pelayanan Publik	0.004	H ₃ diterima
Kompetensi → Kinerja Aparatur	0.001	H ₄ diterima
Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0.002	H ₅ diterima
Transparasi Publik → Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0.003	H ₆ diterima
Kompetensi → Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0.004	H ₇ diterima

Sumber: Data diolah, *smartPLS*, 2022

Berdasarkan tabel 2 hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi 0,05. Nilai *p-values* pada tabel 2 dapat diinterpretasikan pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel pada penelitian ini, yaitu:

1. Uji pengaruh transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.003 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0.003 < 0.05$, maka hipotesis 1 diterima.

2. Uji pengaruh transparansi publik terhadap kinerja aparatur.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel transparansi publik terhadap kinerja aparatur sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hipotesis 2 diterima.

3. Uji pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.004 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0.004 < 0.05$, hipotesis 3 diterima.

4. Uji pengaruh kompetensi terhadap kinerja aparatur

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kinerja aparatur sebesar 0.001 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur karena nilai signifikansi $0.001 < 0.05$, hipotesis 4 diterima.

5. Uji pengaruh kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.002 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0.002 < 0.05$, hipotesis 5 diterima.

6. Uji pengaruh transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur sebesar 0.003 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur yang dimediasi oleh kinerja aparatur karena nilai signifikansi $0.003 < 0.05$, hipotesis 6 diterima.

7. Uji pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur sebesar 0.004 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur karena nilai signifikansi $0.004 < 0.05$, hipotesis 7 diterima.

Uji Pengaruh Langsung

Tabel 4.15

Pengujian Pengaruh Langsung

Korelasi	Original Sample	Keterangan
Transparasi Publik → Kualitas Pelayanan Publik	0,311	Berpengaruh Positif
Transparasi Publik → Kinerja Aparatur	0,563	Berpengaruh Positif
Kompetensi → Kualitas Pelayanan Publik	0,098	Berpengaruh Positif
Kompetensi → Kinerja Aparatur	0,304	Berpengaruh Positif
Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0,328	Berpengaruh Positif

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.0*, diolah, 2023

Hasil pengaruh langsung transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif yaitu 0,311, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik; transparansi publik terhadap kinerja aparatur berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai original sample yang dimiliki yaitu sebesar 0,563, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari transparansi publik terhadap kinerja aparatur; kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai original sample yang dimiliki yaitu sebesar 0,098, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik; kompetensi terhadap kinerja aparatur berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai original sample yang dimiliki yaitu sebesar 0,304, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi terhadap kinerja aparatur; Kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai original sample yang dimiliki yaitu sebesar 0,328, Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan public.

Uji Pengaruh Tidak Langsung

Tabel 4.16

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Korelasi	Original Sample	Keterangan
Transparasi Publik → Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0,185	Pengaruh Positif
Kompetensi → Kinerja Aparatur → Kualitas Pelayanan Publik	0,100	Pengaruh Positif

Sumber: Hasil *Output SmartPLS 3.0, 2023*

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa hasil analisis pengaruh tidak langsung transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja aparatur berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai original sample yang dimiliki yaitu sebesar 0,185. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja aparatur. Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja aparatur berpengaruh positif dibuktikan dengan nilai original sample yang dimiliki yaitu sebesar 0,100. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja aparatur.

PEMBAHASAN

H1. Transparansi Publik berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.004 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0.004 < 0.05$, maka hipotesis 1 diterima.

Pelayanan publik akan semakin terasa apabila terdapat transparansi terhadap publik. Transparansi publik dapat membuat para aparatur termotivasi untuk selalu meningkatkan kinerjanya karena hasil kinerjanya akan dengan mudah dipantau oleh publik dalam hal ini adalah masyarakat. Akan terlihat bagaimana kinerja yang kompeten atau tidak, atasan juga akan dengan mudah untuk menilai kinerja setiap aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang.

H2. Transparansi Publik berpengaruh terhadap Kinerja Aparatur

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel transparansi publik terhadap kinerja aparatur sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, hipotesis 2 diterima.

Hasil perhitungan ini juga sejalan dengan hasil jurnal yang dilakukan oleh Shinta Turalaki, (2017), Pesi Suryani (2015), dan Tiara Kusuma Wardiyanti, (2021) yang hasilnya variabel transparansi publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur. Ketidak transparan hasil kerja terhadap public akan membuat kinerja aparatur menjadi tidak optimal dalam pengerjaan tugasnya. Hal ini dikarenakan para aparatur merasa nyaman dan memiliki celah dalam bekerja karena hasil pekerjaannya tidak langsung bisa disaksikan oleh public. Semakin transparan suatu pekerjaan terhadap public akan menimbulkan perasaan ingin menunjukkan hasil kerja terbaiknya atau menunjukkan bahwa pekerjaannya sudah diselesaikan dengan baik agar tidak mendapat teguran oleh public maupun atasannya.

H3. Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.004 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0.004 < 0.05$, hipotesis 3 diterima.

Hasil perhitungan ini juga sejalan dengan hasil jurnal yang dilakukan oleh Asep Setiadi, (2018), Erlin Susanty, (2020), dan Yusran Lapanada (2018) yang hasilnya variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang baik akan tercipta apabila diimbangi dengan kompetensi aparatur yang memadai. Semakin tinggi kompetensi seseorang, maka akan semakin mudah pula orang tersebut dalam mengerjakan tugas, baik tugas yang mudah ataupun tugas yang belum pernah diketahui sebelumnya. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi akan lebih mudah dalam memecahkan masalah kesulitan didalam pekerjaannya. Aparatur yang memiliki kompetensi tinggi akan mencari cara untuk melalukan pekerjaan secara efisien dan efektif sehingga terciptalah pelayanan publik yang berkualitas.

Kinerja seorang aparatur dapat dilihat dari kualitas hasil pekerjaannya. Kinerja aparatur dapat dikatakan baik apabila hasil pekerjaannya tidak banyak yang harus dikerjakan ulang atau direvisi, tidak banyak komplek dari masyarakat. Kompetensi dapat menunjang seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya, karena dengan kompetensi yang memadai dapat membuat aparatur melakukan tugasnya dengan mudah dan meminimalisir kesalahan dalam bekerja.

H4. Kompetensi berpengaruh terhadap Kinerja Aparatur

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kinerja aparatur sebesar 0.000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur karena nilai signifikansi $0.001 < 0.05$, hipotesis 4 diterima.

Hasil perhitungan ini juga sejalan dengan hasil jurnal yang dilakukan oleh Erlin Susanty, (2020), Wardianti, (2021), dan Paulus Japilaya, (2019) yang hasilnya variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur. Kinerja aparatur dapat dikatakan baik apabila hasil pekerjaannya tidak banyak yang harus dikerjakan ulang atau direvisi, tidak banyak komplek dari masyarakat. Kompetensi dapat menunjang seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya, karena dengan kompetensi yang memadai dapat membuat aparatur melakukan tugasnya dengan mudah dan meminimalisir kesalahan dalam bekerja.

H5. Kinerja Aparatur berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kinerja aparatur terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.003 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kinerja aparatur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0.002 < 0.05$, hipotesis 5 diterima.

Hasil perhitungan ini juga sejalan dengan hasil jurnal yang dilakukan oleh Erlin Susanty, (2020) yang hasilnya variabel kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur. Kinerja yang baik erat kaitannya dengan kualitas yang baik pula. Semakin baik kinerjanya maka akan semakin bagus kualitasnya. Hal ini juga berlaku untuk kinerja aparatur di Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. Kualitas

pelayanan publik akan dapat dicapai apabila aparturnya memiliki kinerja yang baik. Semakin baik kinerja yang dihasilkan oleh aparatur maka kualitas pelayanan terhadap public akan semakin baik dan mengantarkan instansi dalam mencapai visinya.

H6. Transparasi Publik berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang Dimediasi oleh Kinerja Apatur

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel transparasi publik terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur sebesar 0.003 dengan menggunakan tingkat signifikasi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa transparasi publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur karena nilai signifikasi $0.003 < 0.05$, hipotesis 6 diterima.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan keinginan bagi masyarakat. Pelayanan public yang berkualitas dapat diraih dengan adanya transparansi publik dan dengan didukung oleh kinerja aparatur yang memadai. Transparansi publik memang dapat membuat pelayanan public lebih berkualitas karena publik dapat menilai dan mengetahui proses dan prosedur di suatu instansi. Akan tetapi transparansi saja tidak cukup karena transparansi yang tidak tepat sasaran juga tidak akan membawa perubahan yang berarti. Transparansi yang baik dan didukung oleh kinerja yang baik oleh aparturnya akan membuat proses pekerjaan akan semakin cepat dan baik sehingga akan tercapai pelayanan publik yang berkualitas.

H7. Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik Yang Dimediasi Oleh Kinerja Apatur.

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kompetensi terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur sebesar 0.004 dengan menggunakan tingkat signifikasi $\alpha=0.05$, hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik yang dimediasi oleh kinerja apatur karena nilai signifikasi $0.004 < 0.05$, hipotesis 7 diterima.

Kompetensi yang memadai dari seorang aparatur akan menghasilkan pelayan publik yang berkualitas. Namun kompetensi yang memadai saja tidak cukup dalam meraih kualitas pelayanan publik jika tidak diimplementasikan dalam kinerja yang baik oleh seorang aparatur.

Kinerja yang baik dapat diraih dengan adanya kompetensi yang memadai, aparatur dapat dengan mudah menaklukan tantangan pekerjaan jika memiliki kompetensi yang baik sehingga akan tercipta pelayanan public yang berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan transparansi publik sumber daya manusia aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang. Pada sisi lain faktor kompetensi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu perlu adanya upaya meningkatkan kinerja aparatur
2. Transparansi publik berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang, sehingga hipotesis pertama diterima.
3. Transparansi publik berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang, sehingga hipotesis kedua diterima.
4. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang, sehingga hipotesis ketiga diterima.
5. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang, sehingga hipotesis keempat diterima.
6. Kinerja aparatur berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang, sehingga hipotesis kelima diterima.
7. Transparansi publik berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur, sehingga hipotesis keenam diterima.
8. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan publik aparatur Kecamatan Karang Penang Kabupaten Sampang yang dimediasi oleh kinerja aparatur, sehingga hipotesis ketujuh diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Donatus, *et al.* 2018 “*The Effect Of Competence And Motivation On Employee Performance Through Employees Capabilitieson PT. Binasinar Amity*” International Journal Of Science & Management.
- Ahyari, Agus, 2015. *Manajemen Produksi; Perencanaan Sistem Produksi*. Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Arikunto, S. 2013. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- As’ad, M., 2016. *Psikologi industri*. Yogyakarta, Liberty.
- Assauri, Sofjan, 2015. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Darma, Agus. 2016. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Fikri dan Kamase, 2019. *The Effect Competence And Motivation To Satisfaction And Performance*. International Journal of Scientific & Technology Research Vol.8 Issue 03.
- Flippo, B. Edwin. 2014. *Manajemen Personalia*. Jilid II. Erlangga. Jakarta.
- Gujarati, Damodar. 2000. *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Handoko, T. Hani, 2016. *Manajemen*. Yogyakarta, BPFE.
- Hendy. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Grasindo: Jakarta.
- Indrawijaya, Adam. 2015. *Perilaku Organisasi*. Bandung. Sinar Baru Algesindo.
- Mangkunegara, Prabu. 2015. *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Martoyo, Susilo. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Pigors, Paul & Myers, Charles, A. 2016. *Personnel Administration, a Point of View and a Method*. Tokyo: McGraw-Hill.
- Poerwadarminta. W.J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prawirosentono, Suyadi. (2012). *Manajemen Sumber Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Preffer, Jeffrey. 2013. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Amara Books.
- Ranupandojo, H. dan Husnan, Suad. 2014. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE.
- Rivai, Veithzal. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi Revisi. Jakarta: BumiAjsara.
- Robbins, 2016. *Perilaku Organisasi*. Jilid 1-2. Edisi 12. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta, Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2015. *Buku Latihan SPSS: Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Saydam, Gouzali. 2016. *Built in Training: Jurus Jitu Mengembangkan Profesionalisme SDM*. Jakarta: Rosdakarya.
- Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Manajemen Produktivitas Kerja*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. 2015. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Simamora, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIEY
- Singodimedjo. 2016. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Surabaya: SMMAS.

- Siswanto, S. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Edisi 2. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Soeprihanto, John. 2015. *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*. Yogyakarta: BPFPE.
- Solimun, 2013. *Pemodelan Persamaan Struktural Generalized Structurkd Componet Analysis (GSCA)*. Modul Penelitian GSCA Universitas Brawijaya.
- Spencer, Lyle, M. & Signe M. Spencer. 2013. *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Canada: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. 2015 . *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cet. Ke 13. Bandung Alfabeta,.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2015. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta. Liberti.
- Syarif, Rusli, 2013. *Produktivitas*. Bandung, Penerbit Angkasa.
- Timpe, A. Dale. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Winardi. 2017. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2),I.N.(2020).IMPLEMENTASI HARGA,KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika* 45, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10