



DAMPAK PERILAKU BIROKRASI DAN KOMPETENSI TERHADAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Aludin¹, Asep Somanteri²

^{*12}Ilmu Pemerintahan, STISIP Guna Nusantara Cianjur

*Corresponding author: dinalud4@gmail.com

Informasi Artikel:

Terima: 10-04-2026

Revisi: 15-05-2026

Disetujui: 20-05-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Latar belakang penelitian ini adalah adanya permasalahan seperti lambatnya proses pelayanan dan kurangnya responsivitas aparatur yang menghambat pemenuhan hak sipil masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap masyarakat pengguna layanan dokumen kependudukan. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien jalur 0,643 dan T-statistics 12,035. Demikian pula, kompetensi pegawai terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien jalur 0,710 dan T-statistics 12,221. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 79,8% terhadap variasi kualitas pelayanan (R-square 0,798). Model penelitian ini dinyatakan memiliki kecocokan yang sangat baik (*perfect fit*) dengan nilai SRMR sebesar 0,040. Kesimpulannya, penguatan etika perilaku dan pengembangan kapasitas kompetensi aparatur merupakan kunci utama dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan publik demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kata Kunci: Perilaku Birokrasi, Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of bureaucratic behavior and employee competence on the quality of population administration services. The study is prompted by prevalent issues in public service delivery, such as administrative delays and a lack of responsiveness, which impede the fulfillment of citizens' civil rights. Utilizing a quantitative approach, data were collected through surveys and analyzed using *Structural Equation Modeling* (SEM) based on *Partial Least Squares* (PLS) via SmartPLS 4.0. The statistical results demonstrate that bureaucratic behavior exerts a positive and significant influence on service quality (path coefficient = 0.643; T-statistic = 12.035; $p = 0.000$). Similarly, employee competence significantly enhances service quality (path coefficient = 0.710; T-statistic = 12.221; $p = 0.000$). Collectively, these variables account for 79.8% of the variance in service quality ($R^2 = 0.798$). The model demonstrates a perfect fit, as evidenced by a Standardized Root Mean



Square Residual (SRMR) value of 0.040. The study concludes that administrative excellence is fundamentally rooted in human capital. Strengthening behavioral ethics and developing technical competencies are essential strategies for fostering professional public services and achieving good governance.

Keywords: *Bureaucratic Behavior, Employee Competence, Service Quality, Population Administration.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan yang berkualitas menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan hak sipil warga negara, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen kependudukan lainnya (Malik, 2024). Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan seperti lambatnya proses pelayanan, kurangnya responsivitas aparatur, serta prosedur yang berbelit-belit. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan (Malik, 2024; Solichah & Rodiyah, 2024).

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kualitas pelayanan publik adalah perilaku birokrasi. Perilaku birokrasi mencerminkan bagaimana aparatur pemerintah menjalankan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (D. Nugroho et al., 2023; Oktarina et al., 2021). Perilaku yang profesional, responsif, dan berorientasi pada pelayanan akan mendorong terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien (Diana, 2022). Sebaliknya, perilaku birokrasi yang kaku, tidak transparan, dan kurang akuntabel dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Prasetyo, 2022). Oleh karena itu, perilaku birokrasi menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan (Ragani et al., 2023).

Selain perilaku birokrasi, kompetensi pegawai juga menjadi faktor yang tidak kalah penting dalam memengaruhi kualitas pelayanan. Kompetensi pegawai mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya (Sitorus et al., 2024; Wulandari, 2022). Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Alkhawaldah et al., 2024). Sebaliknya, rendahnya kompetensi pegawai dapat menyebabkan kesalahan administrasi, keterlambatan pelayanan, serta ketidakpuasan masyarakat (Abdi, 2024). Dengan demikian, peningkatan kompetensi pegawai merupakan salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih mengkaji kedua variabel tersebut secara terpisah. Padahal, dalam praktiknya, perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai merupakan



dua aspek yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Perilaku yang baik tanpa didukung oleh kompetensi yang memadai tidak akan menghasilkan pelayanan yang optimal, begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Muchtar et al., 2023; D. Nugroho et al., 2023; Sasmito, 2022).

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan kondisi pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, namun kenyataannya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat tercapainya pelayanan yang berkualitas. Dengan mengkaji pengaruh perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki kontribusi praktis bagi pemerintah daerah, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan kebijakan dalam meningkatkan profesionalisme aparaturnya, baik melalui pembinaan perilaku birokrasi maupun peningkatan kompetensi pegawai. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan dapat menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta secara praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

LANDASAN TEORI

Perilaku birokrasi

Perilaku birokrasi merupakan pola tindakan dan sikap aparaturnya pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik (Usnaldi & Purnama, 2022). Konsep ini berakar dari pemikiran klasik birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber, yang menekankan pentingnya rasionalitas, hierarki yang jelas, serta kepatuhan terhadap aturan dalam penyelenggaraan administrasi publik (Pujiastuti & Sumarni, 2023; Ragani et al., 2021). Dalam perkembangannya, perilaku birokrasi tidak hanya dipandang sebagai kepatuhan terhadap prosedur formal, tetapi juga mencakup dimensi responsivitas, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat (Risalbi et al., 2021).

Perilaku birokrasi yang baik ditandai dengan adanya profesionalisme, integritas, serta komitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal. Aparaturnya yang memiliki perilaku birokrasi positif cenderung mampu berinteraksi secara efektif dengan masyarakat, bersikap ramah, serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Sebaliknya, perilaku birokrasi yang



negatif, seperti sikap apatis, diskriminatif, dan kurang transparan, dapat menghambat proses pelayanan dan menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah (Usnaidi & Purnama, 2022).

Dalam perspektif administrasi publik modern, perilaku birokrasi juga dipengaruhi oleh paradigma New Public Service yang menempatkan masyarakat sebagai warga negara (citizen) yang harus dilayani, bukan sekadar pelanggan. Oleh karena itu, aparatur dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat serta mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan pelayanan (Kalalo et al., 2024). Dengan demikian, perilaku birokrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, karena menjadi cerminan langsung dari kinerja aparatur di lapangan.

Kompetensi pegawai

Kompetensi pegawai merupakan kemampuan yang dimiliki oleh individu yang mencakup pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), dan sikap (attitude) yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien (Sutorto & Bastaman, 2024). Konsep kompetensi banyak dikembangkan dalam kajian manajemen sumber daya manusia, salah satunya oleh Spencer dan Spencer yang menyatakan bahwa kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kinerja unggul dalam suatu pekerjaan (Sutrisno & Simangunsong, 2021). Dalam konteks sektor publik, kompetensi pegawai menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Kompetensi pegawai tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas administratif, tetapi juga mencakup kemampuan interpersonal, komunikasi, serta pemahaman terhadap regulasi yang berlaku. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, akurat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini tentu akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Fitriyah, 2023).

Sebaliknya, rendahnya kompetensi pegawai dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kesalahan dalam pengolahan data, lambatnya proses pelayanan, serta ketidakmampuan dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat (Altonie et al., 2022). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi pegawai melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan kapasitas menjadi sangat penting. Dalam perspektif good governance, kompetensi aparatur juga menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel (Mufidah et al., 2023). Dengan demikian, kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam konteks administrasi kependudukan, kualitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, akurat, serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Thokoa et al., 2022). Konsep kualitas pelayanan banyak merujuk pada model SERVQUAL yang

dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang meliputi lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) (Amponsah & Agyekum, 2021).

Pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas ditandai dengan adanya kemudahan akses, kejelasan prosedur, ketepatan waktu, serta sikap ramah dari aparatur. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik (Ratnawati et al., 2023). Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga aparatur dituntut untuk mampu memenuhi ekspektasi tersebut secara optimal (Alhudhori & Syukry, 2021).

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kompetensi pegawai, serta perilaku birokrasi yang kurang responsif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur, tetapi juga pada faktor manusia sebagai pelaksana pelayanan (Rakasiwi, 2021).

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan

Perilaku birokrasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik, karena aparatur pemerintah merupakan aktor utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (Yukiza & Sukmana, 2022). Perilaku birokrasi yang mencerminkan profesionalisme, responsivitas, dan orientasi pelayanan akan mendorong terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien. Sebaliknya, perilaku yang kaku, tidak transparan, dan kurang responsif dapat menghambat proses pelayanan serta menurunkan kepuasan masyarakat (Latupeirissa et al., 2024). Dalam perspektif administrasi publik modern, aparatur dituntut untuk mengedepankan prinsip pelayanan prima, yaitu memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Arifin, 2023).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perilaku birokrasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Aparatur yang memiliki sikap ramah, komunikatif, dan bertanggung jawab cenderung mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat (Putra, 2024; Wahyuni, 2023; Wahyuni & Husain, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh bagaimana aparatur menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan.

Dalam konteks administrasi kependudukan, perilaku birokrasi menjadi sangat penting karena pelayanan yang diberikan bersifat langsung dan menyangkut kebutuhan dasar masyarakat (Siregar & Ivanna, 2024). Oleh karena itu, semakin baik perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

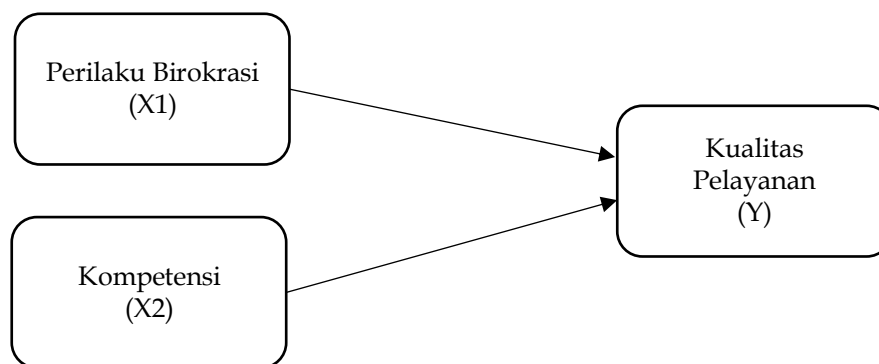
Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan

Kompetensi pegawai merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan,

dan sikap kerja akan memengaruhi kemampuan aparatur dalam melaksanakan tugas secara efektif dan efisien (G. Nugroho et al., 2023)(Wulandari, 2022). Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memahami prosedur kerja, menguasai teknologi pendukung, serta memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Sebaliknya, rendahnya kompetensi dapat menyebabkan terjadinya kesalahan administratif, keterlambatan pelayanan, serta ketidakpuasan masyarakat (Iman & Puspita, 2022).

Berbagai penelitian empiris menunjukkan bahwa kompetensi pegawai memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Aparatur yang kompeten tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar, tetapi juga mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Hal ini menjadi penting dalam pelayanan administrasi kependudukan yang menuntut ketepatan data dan kecepatan proses (Pasaribu & Sinaga, 2023; Rohmial, 2021; Wulandari, 2022).

Selain itu, dalam perspektif good governance, kompetensi aparatur merupakan salah satu prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan yang profesional dan akuntabel. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan menjadi strategi yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Mufidah et al., 2023; Supriyatna & Djohara, 2023). Dengan demikian, semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis serta menganalisis hubungan antar variabel secara objektif dan terukur (Rizky Maulana et al., 2025).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan dokumen lainnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode



purposive sampling, dengan kriteria responden yang telah mendapatkan pelayanan minimal satu kali dalam periode tertentu.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Joseph F. Hair Jr. yang menyatakan bahwa ukuran sampel dalam analisis Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) dapat ditentukan berdasarkan aturan “10 times rule”, yaitu jumlah sampel minimal adalah 10 kali dari jumlah indikator pada konstruk atau 10 kali jumlah jalur (path) terbesar yang mengarah pada suatu konstruk dalam model (Abu et al., 2021). Pengambilan data Kuantitatif melalui penyebaran kuesioner (Google Form) berbasis skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju sampai 5 = Sangat Setuju).

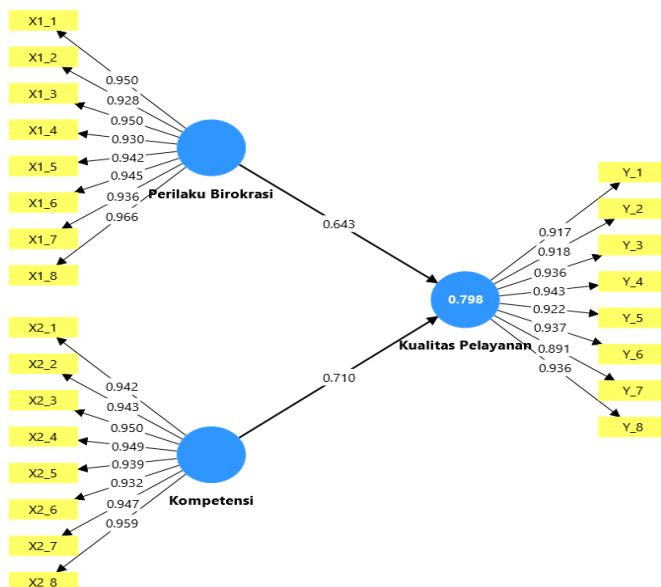
Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis Structural Equation Model (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 4.0 (Maulana et al., 2025; Maulana Rizky et al., 2025). Metode ini digunakan untuk menganalisis pengaruh Perilaku Birokrasi dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan. Dalam SEM-PLS, analisis dilakukan melalui dua model, yaitu outer model dan inner model. Outer model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator. Validitas diukur melalui convergent validity (loading factor $> 0,7$) dan discriminant validity (AVE $> 0,5$). Reliabilitas dinilai dengan composite reliability dan Cronbach's Alpha, dengan nilai $> 0,7$. Inner model digunakan untuk melihat hubungan antar variabel laten, melalui nilai path coefficient dan R-Square (R^2) untuk menilai kekuatan model. Kesesuaian model dilihat dari nilai Goodness of Fit, terutama SRMR, dengan kriteria $< 0,10$ (fit) dan $< 0,08$ (perfect fit). Kemudian pengujian hipotesis dilakukan dengan bootstrapping. Hipotesis diterima jika nilai t-statistik $> 1,96$ dan p-value $< 0,05$ (Maulana et al., 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam ranah analisis, model pengukuran (outer model) berfungsi untuk menilai tingkat validitas dan reliabilitas dari suatu model penelitian. Outer model juga berperan dalam menjelaskan keterkaitan antara setiap indikator dengan variabel laten yang diwakilinya. Dengan kata lain, model pengukuran digunakan untuk menguji kesesuaian instrumen melalui pengujian validitas maupun reliabilitas (Maulana Rizk et al., 2025; Setiadi et al., 2025). Pada penelitian ini, metode pengukuran yang digunakan yaitu Uji validitas dengan dua metode pengukuran, yaitu menggunakan validitas konvergen dan validitas diskriminan (Alareqe et al., 2022; Setiadi et al., 2025).

Konvergen validitas adalah salah satu kriteria esensial dalam pengujian analitis dengan SmartPLS (Carlos Rodr' Igue et al., 2024; Setiadi, 2026). Evaluasi validitas konvergen pada SmartPLS dengan pendekatan indikator reflektif dilakukan melalui pengujian faktor loading. Faktor loading menggambarkan tingkat korelasi antara skor pada item atau indikator tertentu dengan skor keseluruhan konstruk, sehingga menunjukkan sejauh mana indikator tersebut mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Sebagai pedoman umum, nilai loading faktor yang dianggap memadai adalah di atas 0,70 untuk penelitian konfirmatori, sedangkan nilai di

atas 0,60 masih dapat diterima dalam penelitian eksploratori. Dalam penelitian ini digunakan kriteria loading factor lebih besar dari 0,70. Selain itu, validitas konvergen juga dapat dievaluasi melalui nilai Average Variance Extracted (AVE), dengan ketentuan bahwa nilai AVE harus lebih dari 0,50. Adapun gambaran hubungan kausalitas antar konstruk beserta nilai loading faktor masing-masing indikator ditampilkan pada Gambar 2 :



Gambar 2. Outer Model
Sumber: diolah SMART PLS4 (2025)

Gambar 2 menunjukkan validitas konvergen yang diperoleh melalui pengolahan data menggunakan perangkat lunak PLS. Evaluasi dilakukan dengan melihat nilai loading factor pada setiap indikator konstruk. Suatu konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila loading factor lebih dari 0,70 dan nilai AVE melebihi 0,5. Adapun hasil pengujian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Loading Faktor Akhir

Variabel (Simbol)	Indikator	Loading Factor	Note
Perilaku Birokrasi (X1)	X1.1	0.950	Valid
	X1.2	0.928	Valid
	X1.3	0.950	Valid
	X1.4	0.930	Valid
	X1.5	0.942	Valid
	X1.6	0.945	Valid
	X1.7	0.936	Valid
	X1.8	0.966	Valid
Kompetensi	X2.1	0.942	Valid

(X2)	X2.2	0.943	Valid
	X2.3	0.950	Valid
	X2.4	0.949	Valid
	X2.5	0.939	Valid
	X2.6	0.932	Valid
	X2.7	0.947	Valid
	X2.8	0.959	Valid
Kualitas Pelayanan (Y)	Y1	0.917	Valid
	Y2	0.918	Valid
	Y3	0.936	Valid
	Y4	0.943	Valid
	Y5	0.922	Valid
	Y6	0.937	Valid
	Y7	0.891	Valid
	Y8	0.936	Valid

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

Tabel 1, informasi tentang hasil Loading Factor pada setiap variabel manifest menunjukkan bahwa semua indikator terhadap variabel laten memiliki nilai lebih dari 0,70, sehingga indikator tersebut dinyatakan valid.

Tabel 2. Nilai AVE

Variabel	Nilai AVE
Perilaku Birokrasi	0.894
Kompetensi	0.856
Kualitas Pelayanan	0.890

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan **Tabel 2**, dapat diketahui bahwa setiap variabel penelitian memiliki nilai **Average Variance Extracted (AVE)** yang melampaui batas minimum yang telah ditetapkan, yakni sebesar **0,5**. Dengan tercapainya nilai tersebut, maka seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dinyatakan valid dalam menggambarkan atau merepresentasikan variabel laten yang diukur. Kondisi ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator atau variabel manifest yang digunakan telah memiliki kemampuan yang memadai dalam menjelaskan konstruk yang dituju. Dengan kata lain, pemakaian variabel manifest dalam model penelitian telah sesuai dengan standar pengujian validitas konvergen karena telah memenuhi persyaratan nilai AVE yang dipersyaratkan. Hal ini memperkuat keyakinan bahwa hubungan antara indikator dengan konstruk yang diwakilinya dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai dasar analisis lebih lanjut.

1) *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan dapat diuji melalui *Cross Loading Factor* dan perbandingan nilai AVE dengan korelasi antar variabel laten. Jika indikator lebih berkorelasi dengan konstruk utamanya

dibandingkan dengan konstruk lain, maka validitas diskriminan dianggap terpenuhi. Hasil *Cross Loading* disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Cross Loading Factor

Indikator	Perilaku Birokrasi (X1)	Kompetensi (X2)	Kualitas Pelayanan (Y)
X1.1	0.950	0.929	0.937
X1.2	0.928	0.891	0.889
X1.3	0.950	0.885	0.885
X1.4	0.930	0.865	0.855
X1.5	0.942	0.865	0.874
X1.6	0.945	0.891	0.872
X1.7	0.936	0.862	0.901
X1.8	0.966	0.885	0.876
X2.1	0.925	0.942	0.923
X2.2	0.875	0.943	0.850
X2.3	0.896	0.950	0.893
X2.4	0.861	0.949	0.852
X2.5	0.884	0.939	0.897
X2.6	0.890	0.932	0.879
X2.7	0.934	0.947	0.948
X2.8	0.875	0.959	0.883
Y1	0.902	0.942	0.917
Y2	0.887	0.874	0.918
Y3	0.933	0.932	0.936
Y4	0.840	0.802	0.943
Y5	0.836	0.847	0.922
Y6	0.885	0.894	0.937
Y7	0.879	0.875	0.891
Y8	0.837	0.912	0.936

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Cross Loading Factor memperlihatkan adanya korelasi yang lebih tinggi antara masing-masing konstruk laten dengan indikator yang bersesuaian dibandingkan dengan konstruk lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan telah memenuhi kriteria yang layak untuk mengukur variabel laten.

1. Uji Reliabilitas

Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha (CA) merupakan dua cara yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas Partial Least Square (PLS):

Tabel 4. CA dan CR

Variabel	CA	CR	Kesimpulan
Perilaku Birokrasi	0.983	0.984	Reliabel
Kompetensi	0.976	0.977	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.982	0.983	Reliabel

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa data yang digunakan bersifat reliabel, artinya seluruh indikator memiliki konsistensi dalam mengukur setiap variabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Composite Reliability (CR) yang melebihi 0,7 serta nilai Cronbach's Alpha (CA) yang berada di atas 0,6. Sementara itu, pengujian terhadap Model Struktural (Inner Model) dilakukan untuk menilai hubungan antar variabel laten. Evaluasi ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien jalur guna menentukan apakah pengaruh yang muncul signifikan atau tidak, dengan menggunakan teknik *bootstrapping*.

Tabel 5. Hasil R Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Semangat Kerja	0.798	0.794

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

R-square dihitung pada variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *R-square* untuk Keberlanjutan Bisnis sebesar 0,798, yang berarti Perilaku Birokrasi dan Kompetensi memberikan kontribusi sebesar 79,8% terhadap variabel tersebut. Artinya bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang kuat, sehingga variabel-variabel yang diteliti berperan signifikan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Selanjutnya, Penilaian Goodness of fit (GoF), kriteria goodness of fit model jika nilai SRMR < 0,10 dan model dinyatakan perfect fit jika nilai SRMR < 0,08. Ini menunjukkan bahwa model tersebut dapat diterima dan berfungsi dengan baik dalam menggambarkan hubungan dalam data yang digunakan. yang berarti bahwa model tersebut sangat baik dalam mencocokkan data tanpa banyak residual yang berarti (Imtihansyah et al., 2024; Legate et al., 2023; Mafriningsianti & Setiadi, 2025).

Tabel 6. Q-Square

Variabel	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.040	0.040

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis *Goodness of Fit (GoF)*, nilai **SRMR (Standardized Root Mean Square Residual)** yang diperoleh sebesar **0,040**. Nilai ini menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang sangat baik, karena sesuai dengan kriteria penerimaan di mana SRMR $\leq$ 0,08 dianggap baik dan SRMR $\leq$ 0,05 dikategorikan sangat baik. Dengan demikian, hasil ini mengindikasikan bahwa perbedaan antara matriks kovarian yang diobservasi dengan matriks kovarian yang diprediksi oleh model sangat kecil. Artinya, model yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya dan dinilai sesuai dalam menjelaskan hubungan antar variabel, yakni perilaku birokrasi, kompetensi, dan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan antara data aktual dengan data yang diprediksi model sangat kecil, sehingga model yang digunakan sudah sesuai untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan setelah data memenuhi kriteria pengukuran dengan menggunakan metode *bootstrapping* pada Smart PLS4. Teknik ini tidak memerlukan asumsi distribusi normal maupun jumlah sampel besar (Setiadi et al., 2025; Xu et al., 2023). Pengujian dilakukan melalui analisis nilai koefisien jalur, *t-value*, dan *p-value* untuk menilai pengaruh antarvariabel, serta koefisien parameter yang menunjukkan tingkat signifikansi masing-masing variabel.

Tabel 6. Uji Signifikan Jalur (Path)

Hubungan	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
Perilaku Birokrasi -> Kualitas Pelayanan	0.643	12.035	0.000
Kompetensi -> Kualitas Pelayanan	0.710	12.221	0.000

Sumber : Data diolah Peneliti (2025)

Peneliti menerapkan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Untuk hipotesis dua arah, nilai Path Coefficient yang diindikasikan oleh nilai t-statistik harus melebihi 1,96. Berdasarkan Path Coefficient dan t-statistik, serta tabel yang tersedia, dapat disimpulkan pengaruh langsung sebagai berikut:

Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan (H1)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0,643, yang berarti perilaku birokrasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa semakin baik perilaku birokrasi yang ditunjukkan oleh aparatur, maka kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat juga akan meningkat. Nilai T-statistics sebesar 12,035 yang lebih besar dari 1,96, serta nilai P-values sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, menandakan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis kesatu (H1) diterima. Temuan ini mendukung argumen dalam pengembangan hipotesis yang menyatakan bahwa birokrasi adalah aktor utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Putra (2024) serta Wahyuni & Husain (2022), yang menekankan bahwa aparatur yang menunjukkan sikap ramah, komunikatif, dan bertanggung jawab akan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Dalam konteks administrasi kependudukan, temuan ini mengonfirmasi teori Siregar & Ivanna (2024) bahwa perilaku birokrasi yang baik sangat krusial karena jenis pelayanan ini bersifat langsung dan menyangkut kebutuhan dasar warga negara.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan (H2)

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai koefisien jalur (original sample) sebesar 0,710, yang menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya, semakin tinggi tingkat kompetensi aparatur, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Nilai T-statistics sebesar 12,221 yang jauh lebih besar dari batas kritis (1,96 pada $\alpha = 0,05$), serta nilai P-values sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, menunjukkan bahwa pengaruh tersebut bersifat signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima. Hasil penelitian ini secara empiris memperkuat teori yang menempatkan kompetensi sebagai faktor kunci keberhasilan pelayanan publik. Temuan ini mendukung penelitian terdahulu dari G. Nugroho et al. (2023) dan Wulandari (2022), yang

menyatakan bahwa pegawai dengan pengetahuan dan keterampilan tinggi mampu memahami prosedur kerja serta menguasai teknologi pendukung untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Selain itu, hasil ini searah dengan pandangan Pasaribu & Sinaga (2023) bahwa aparatur yang kompeten mampu memberikan solusi atas permasalahan masyarakat, yang sangat penting dalam akurasi data kependudukan. Secara lebih luas, hasil ini mengonfirmasi prinsip *good governance* yang dipelajari oleh Mufidah et al. (2023), di mana kompetensi merupakan prasyarat utama pelayanan profesional dan akuntabel.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa perilaku birokrasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini memberikan dukungan empiris terhadap argumen Yukiza & Sukmana (2022) yang menempatkan aparatur pemerintah sebagai aktor utama yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Hasil ini juga memperkuat temuan Putra (2024), Wahyuni (2023), serta Wahyuni & Husain (2022) yang menyatakan bahwa sikap ramah, komunikatif, dan bertanggung jawab dari aparatur secara konsisten mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi warga.

Lebih lanjut, temuan ini sangat relevan dengan konteks administrasi kependudukan yang bersifat pelayanan dasar. Sejalan dengan perspektif Siregar & Ivanna (2024), perilaku birokrasi yang positif menjadi sangat krusial karena jenis pelayanan ini menyangkut kebutuhan sipil yang mendasar. Dengan demikian, penelitian ini mendukung prinsip pelayanan prima yang dikemukakan oleh Arifin (2023), di mana aparatur dituntut untuk selalu berorientasi pada kebutuhan masyarakat guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Kompetensi Pegawai sebagai Penggerak Kualitas Pelayanan

Terkait dengan kompetensi pegawai, hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, yang sekaligus memvalidasi teori dari G. Nugroho et al. (2023) dan Wulandari (2022) bahwa integrasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja adalah penentu efektivitas tugas. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi terbukti mampu memahami prosedur kerja dan menguasai teknologi pendukung, sehingga keluhan masyarakat mengenai keterlambatan dapat diminimalisir.

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Pasaribu & Sinaga (2023) serta Rohmial (2021) yang menekankan bahwa aparatur berkompeten tidak hanya bekerja sesuai standar, tetapi juga mampu memberikan solusi atas permasalahan teknis yang dihadapi masyarakat, terutama dalam menjaga ketepatan data kependudukan. Selain itu, hasil ini mendukung kerangka kerja *good governance* yang dipelajari oleh Mufidah et al. (2023) dan Supriyatna & Djohara (2023), di mana peningkatan kapasitas melalui pendidikan dan pelatihan menjadi strategi vital untuk mewujudkan birokrasi yang profesional dan akuntabel.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menjawab saran dari Muchtar et al. (2023), D. Nugroho et al. (2023), dan Sasmito (2022) untuk mengkaji kedua variabel ini secara bersamaan. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada faktor manusia sebagai pelaksana. Sebagaimana yang disinggung dalam pengembangan hipotesis, perilaku yang baik tanpa kompetensi teknis, maupun sebaliknya, tidak akan menghasilkan performa pelayanan yang optimal. Sinergi antara perilaku birokrasi yang responsif dan kompetensi pegawai yang mumpuni menjadi kunci utama dalam memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel.



KESIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya sangat ditentukan oleh faktor manusia sebagai pelaksana utama, yakni aparatur pemerintah. Dalam praktiknya, perilaku birokrasi dan kompetensi pegawai terbukti menjadi dua faktor kunci yang secara simultan memengaruhi tingkat kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Keduanya memiliki hubungan yang saling melengkapi, di mana perilaku aparatur yang baik perlu didukung oleh kemampuan teknis yang memadai agar proses pelayanan dapat berjalan secara optimal. Tanpa adanya keseimbangan antara sikap profesional dan kecakapan kerja, pelayanan publik cenderung tidak efektif dan kurang memenuhi harapan masyarakat.

Perilaku birokrasi memiliki peran yang sangat penting karena aparatur merupakan aktor yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sikap yang profesional, ramah, responsif, serta komunikatif menjadi faktor penentu dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Aparatur yang mampu menunjukkan etika pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Sebaliknya, perilaku yang kaku, kurang transparan, atau tidak responsif dapat menghambat proses pelayanan serta menimbulkan persepsi negatif terhadap kinerja birokrasi.

Di sisi lain, kompetensi pegawai juga memegang peranan vital dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja memungkinkan aparatur untuk menjalankan tugas secara efektif dan efisien. Pegawai yang kompeten cenderung mampu memahami prosedur kerja dengan baik, mengoperasikan teknologi pendukung pelayanan, serta meminimalisasi kesalahan administratif. Selain itu, mereka juga lebih adaptif dalam menghadapi berbagai permasalahan yang muncul di lapangan dan mampu memberikan solusi yang tepat kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan berkualitas.

Lebih lanjut, peningkatan kualitas pelayanan publik tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan memerlukan sinergi antara pembinaan perilaku dan pengembangan kompetensi aparatur. Kedua aspek ini harus berjalan beriringan untuk mewujudkan birokrasi yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan paradigma pelayanan publik modern yang menempatkan masyarakat sebagai subjek utama yang harus dilayani secara optimal, bukan sekadar objek administrasi.

Sebagai implikasi praktis, pemerintah daerah perlu terus melakukan evaluasi dan merumuskan kebijakan strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pembinaan etika dan perilaku kerja, serta penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Dengan demikian, target penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance) dapat tercapai melalui pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Abdi, H. H. (2024). Civil Service Reform and Public Service Delivery in Somaliland. *South Florida Journal of Development*, 5(4), e3824. <https://doi.org/10.46932/sfjdv5n4-010>
- Abu, F., Saman, M. Z. M., Garza-Reyes, J. A., Gholami, H., & Zakuan, N. (2021). Challenges in the Implementation of Lean Manufacturing in the Wood and Furniture Industry. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 33(1), 103–123. <https://doi.org/10.1108/jmtm-01-2021-0029>



- Alareqe, N. A., Hassan, S. A., Kamarudin, E. M. E., Aljaberi, M. A., Nordin, M. S., Ashureay, N. M., & Mohammed, L. A. (2022). Validity of Adult Psychopathology Model Using Psychiatric Patient Sample From a Developing Country: Confirmatory Factor Analysis. *Mental Illness*, 2022, 1-12. <https://doi.org/10.1155/2022/9594914>
- Alhudhori, M., & Syukry, M. (2021). Riset Kepuasan Masyarakat Terhadap Kantor Pelayanan Dan Perizinan Dan Investasi Di Kota Jambi. *Ekonomis Journal of Economics and Business*, 5(1), 291. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v5i1.321>
- Alkhawaldah, R. A., Alshalabi, F. S., Alshawabkeh, Z. A. E., Almarshad, M., Altahrawi, M. H. A., & Alshawabkeh, T. Z. A. (2024). The Role of E-Government in Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Administrative Empowerment. *Human Systems Management*, 44(3), 432-447. <https://doi.org/10.1177/01672533241295510>
- Altonie, H., Sintani, L., Uda, T., Yunikewaty, Y., Christa, U. R., & Pambelum, Y. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Katingan. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 14(2), 340-362. <https://doi.org/10.37304/jpips.v14i2.7777>
- Amponsah, S., & Agyekum, B. (2021). *Service Quality Satisfaction: Perceptions of Ghanaian Higher Education Students Learning at a Distance*. <https://doi.org/10.25159/unisarxiv/000008.v1>
- Arifin, Z. (2023). Public Service Performance: A Case Study in Public Relation Information and Communication South Sulawesi Province. *Rudn Journal of Public Administration*, 10(3), 450-464. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2023-10-3-450-464>
- Carlos Rodr Igue, J., Van Der Merwe, J., Aditiya Prabowo, D., Muarif Wahid, S., & Putra Cesna, G. (2024). Improving Natural Resource Management through AI: Quantitative Analysis using SmartPLS. *International Transactions on Artificial Intelligence (ITALIC)*, 2(2), 135-142. <https://doi.org/10.33050/italic.v2i2.548>
- Diana, Y. M. (2022). Analisis Laporan Keuangan Untuk Mengukur Kinerja Keuangan Pada Kejaksaan Negeri Karanganyar. *Fair Value Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 1047-1053. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.2345>
- Fitriyah, N. S. (2023). Pengembangan Sumber Daya Aparatur Berbasis Kompetensi Pada Pemerintah Kabupaten Situbondo. *Acton*, 19(2), 52. <https://doi.org/10.36841/acton.v19i2.4104>
- Iman, A. T., & Puspita, N. (2022). Systematical Review: Faktor Penyebab Keterlambatan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan. *Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 5(1), 1-11. <https://doi.org/10.31983/jrmik.v5i1.7962>
- Imtihansyah, R., Prayoga, H. D., Tomoliyus, T., Sukamti, E. R., Amalia, B., Prabowo, T. A., Fitrianto, A. T., & Fauzi, F. (2024). The Impact of Parental Support on Performance Achievement through Achievement Motivation in Elite Athletes in South Kalimantan, Indonesia: A Cross-Sectional Study with Structural Equation Modeling Analysis. *Retos*, 57, 346-354. <https://doi.org/10.47197/retos.v57.105996>
- Kalalo, E., Putri, I. N., Mariana, L., & Arifin, A. L. (2024). The Influence of Public Administration Science Paradigm Shift in Its Realization Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (Jisop)*, 5(2), 171-178. <https://doi.org/10.33474/jisop.v5i2.20185>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*, 16(7), 2818. <https://doi.org/10.3390/su16072818>

- Legate, A. E., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2023). PLS-SEM: A method demonstration in the R statistical environment. *Human Resource Development Quarterly*, 35(4), 501–529. <https://doi.org/10.1002/hrdq.21517>
- Mafriningsianti, E., & Setiadi, S. (2025). TRANSFORMATION OF SMES IN WEST JAVA: BUILDING NATIONAL ECONOMIC RESILIENCE THROUGH DIGITAL INNOVATION. *Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2 SE-Articles), 1–24. <https://doi.org/10.15575/jb.v4i2.51590>
- Malik, I. (2024). E-Government Icore: Meningkatkan Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Pangkep. *Jiap (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 12(1), 57. <https://doi.org/10.31764/jiap.v12i1.22286>
- Maulana, R., Alhidayatullah, A., & Setiadi, S. (2025). MSME Sustainability Strategy Through the Application of Digital Marketing and Product Innovation in the VUCA Era: A Study of SMEs in Sukabumi City. *International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA)*, 3(4 SE-Articles), 366–383. <https://doi.org/10.47353/ijema.v3i4.346>
- Maulana, R., Alhidayatullah, A., Setiadi, S., & Silvia Sunandar, R. (2025). Analysis of the Influence of Digital Marketing and Product Innovation on MSME Business Sustainability. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 4(2 SE-Articles). <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/isc-beam/article/view/61566>
- Muchtar, M., Hermana, D., Hanifah, H. S., & Anggraeni, W. A. (2023). Peran Media Komunikasi Pemerintahan Dan Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pada Kecamatan Tarogong Kaler Garut). *Profesional Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3932>
- Mufidah, B., Fachruddin, I., Abror, D., Pramono, T., & Umanailo, M. C. B. (2023). Strategi Peningkatan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (Jipikom)*, 5(1), 77–83. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v5i1.1504>
- Nugroho, D., Subagio, H., & Rachmadi, H. (2023). Birokrasi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Adaptive Dalam Bingkai Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Metta Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(3), 313–327. <https://doi.org/10.37329/metta.v3i3.2788>
- Nugroho, G., Sugandi, Y. S., & Susniwati. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sub Bagian Urusan Dalam Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Journal Publicuho*, 6(3), 1111–1122. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i3.246>
- Oktarina, V. R., Warsono, H., Priyadi, B. P., & Kismartini, K. (2021). Pelayanan Publik Dalam Kebijakan Social Distancing Di Kotawaringin Barat. *Sangkép Jurnal Kajian Sosial Keagamaan*, 4(1), 47–63. <https://doi.org/10.20414/sangkep.v4i1.2846>
- Pasaribu, V. A. R., & Sinaga, S. V. (2023). Pengaruh Pemberdayaan Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Tuntungan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(1), 71–87. <https://doi.org/10.51622/jispol.v3i1.1343>
- Prasetyo, H. (2022). Implementation of Entrepreneurship-Based Government in the Local Government: Case Study in Kebumen, Indonesia. *Natapraja*, 10(2), 159–167. <https://doi.org/10.21831/natapraja.v10i2.54154>
- Pujiastuti, N., & Sumarni, S. (2023). Tantangan Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia. *Prediksi Jurnal Administrasi Dan Kebijakan*, 22(3), 214. <https://doi.org/10.31293/pd.v22i3.7508>



- Putra, M. D. A. S. (2024). The Influence of Leadership and Performance of Village Government Bureaucracy and Its Implications for the Quality of Public Services Towards Industrial Revolution 4.0 in Banyuasin Regency South Sumatra Province. *Kne Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i18.16360>
- Ragani, S., Rompis, A. E., & Adikancana, S. H. D. (2021). Population and Civil Registration Service of Bandar Lampung City's Digital Bureaucratic System in Realizing an Effective and Efficient Government. *Pancasila and Law Review*, 2(2), 109-120. <https://doi.org/10.25041/plr.v2i2.2448>
- Ragani, S., Rompis, A. E., & Amirullah, M. (2023). The Legal Certainty and Economic Analysis of Laws Concerning Online Population Administration Services Wihtin E-Government System in Bandar Lampung. *Cepalo*, 7(2), 109-118. <https://doi.org/10.25041/cepalo.v7no2.2975>
- Rakasiwi, G. (2021). *Bureaucratic Reform in the Field of Human Resources Apparatus as the Main Capital in Realizing Good Governance*. <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304769>
- Ratnawati, S., Ismail, I., & Purwito, R. H. (2023). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah Jurnal Ilmu Sosial Politik Dan Hummaniora*, 7(3), 736. <https://doi.org/10.31604/jim.v7i3.2023.736-743>
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang Terhadap Tingginya Tingkat Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20(1). <https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Rohmial, R. (2021). Pengaruh Etika Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 19(2). <https://doi.org/10.32524/jkb.v19i2.295>
- Sasmito, Y. (2022). Analisis Profesionalitas Aparatur Sipil Negara Berdasarkan Pengukuran Indeks Profesionalitas ASN (IP ASN) Di Badan Perencanaan Pembangunan Dan Penelitian Pengembangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 31-43. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.262>
- Setiadi, S. (2026). *Enhancing Customer Loyalty: The Mediating Effect of Experience on Usability , Security , and Content Quality with Digital Literacy Moderation*. 14(1), 1513-1526. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v14i1.4909>
- Setiadi, S., Alhidayatullah, & Maulana, R. (2025). *Towards the Sustainability of Food MSMEs through Strengthened Collaboration and Competitiveness*. 3(4), 331-345.
- Setiadi, S., Maulana, R., & Hidayat, S. (2025). Dampak Pungutan Desa terhadap Aset dan Perekonomian Masyarakat. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail Universitas Muhammadiyah Sukabumi*, 6(2), 160-180. <https://doi.org/10.37150/jimat.v6i2.3732>
- Setiadi, S., Widyastuti, S., Zulkifli, & Darmansyah. (2025). Sustainable nature tourism transformation: The strategic role of green tourism in West Java. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(3), 1544-1569. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i3.5599>
- Siregar, D. S., & Ivanna, J. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan. *Journal on Education*, 6(4), 20555-20561. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i4.6123>
- Sitorus, D. R. H., Agustian, D., & Anggraini, T. (2024). Kompetensi Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Journal of Administration and Educational Management (Alignment)*, 7(1), 240-250. <https://doi.org/10.31539/alignment.v7i1.9901>
- Solichah, M., & Rodiyah, I. (2024). Pembenahan Layanan Kependudukan: Lonjakan Efisiensi



- Perangkat Desa Di Indonesia. *Jurnal Pemberdayaan Ekonomi Dan Masyarakat*, 1(2), 15. <https://doi.org/10.47134/jpem.v1i2.206>
- Supriyatna, C., & Djohara, A. (2023). Analisis Kebutuhan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Kabupaten Bandung. *Coopetition Jurnal Ilmiah Manajemen*, 14(3), 427-446. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v14i3.3541>
- Sutorto, S., & Bastaman, A. (2024). Pengaruh Komitmen Manajemen, Kompetensi Pekerja, Budaya K3 Terhadap Keselamatan Kerja Yang Berdampak Terhadap Kinerja Perusahaan PT Adhi Karya (Persero) TBK. *Journal of Administration and Educational Management (Alignment)*, 7(1), 60-71. <https://doi.org/10.31539/alignment.v7i1.9496>
- Sutrisno, E., & Simangunsong, T. (2021). Model Pengembangan Kompetensi Sosial Kultural Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Di Kecamatan Kembangan Jakarta Barat. *Jurnal Wacana Kinerja Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 24(1), 80. <https://doi.org/10.31845/jwk.v24i1.688>
- Thokoa, R. L., Naidoo, V., & Herbst, T. H. H. (2022). A Review of Service Quality: Case of the National Treasury of South Africa. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 10(1). <https://doi.org/10.4102/apdpr.v10i1.567>
- Usnaldi, U., & Purnama, Y. H. (2022). Pengaruh Perilaku Birokrasi Dan Keterampilan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(3), 13888-13898. <https://doi.org/10.31004/jptam.v6i3.4772>
- Wahyuni, F. I. (2023). Bureaucracy Ethics in Improving the Quality of Public Services in the Office of Tilango District, Gorontalo Regency. *Journal of Economic Business and Administration (Jeba)*, 3(3), 22-33. <https://doi.org/10.47918/jeba.v3i3.681>
- Wahyuni, F. I., & Husain, F. (2022). Bureaucracy Ethics in Improving the Quality of Public Services in the Office of Tilango District, Gorontalo Regency. *Journal of Economic Business and Administration (Jeba)*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.47918/jeba.v3i1.682>
- Wulandari, D. P. (2022). Analisis Determinan Kompetensi Pegawai Terhadap Implementasi New Public Service Di Kabupaten Lamongan. *Isoquant Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 43-61. <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.959>
- Xu, T., Li, X., Zhu, Y., Li, W., Sheng, F., Chen, Q., Xu, T., Wang, Y., & Ge, L. (2023). Scalable and interfacial gap-free mixed matrix membranes for efficient anion separation. *AIChE Journal*, 70(2). <https://doi.org/10.1002/aic.18242>
- Yukiza, A. K., & Sukmana, H. (2022). The Quality of Population Administration Services in the Tanggulangin District of the Sidoarjo Province. *Dia Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 20(02), 230-242. <https://doi.org/10.30996/dia.v20i02.6913>