



OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: KAJIAN LITERATUR

Apdul Gandi Igrisa^{*1}, Octaviani Suryaningsih Masaguni², Masran Biahimo³,
Abdul Madjid Tanta⁴, Rahmat Iksan Djou⁵, Raden Ayu Putri Sasya Sukidjo⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Bina Taruna Gorontalo, Kota Gorontalo, Indonesia

*Corresponding Author: apdulgandi.igirsa3@gmail.com

Info Article	Abstract: <i>This study aims to analyze the role of human resource optimization in improving the quality of public services through a literature review approach. The research employed a qualitative method using a library research approach by examining relevant scientific journals, books, legislation, and policy documents. The findings indicate that human resource optimization can be achieved through competency development, continuous training, strengthening work ethics, professional development, and the implementation of an integrated performance management system. In addition, transformational leadership, an adaptive organizational culture, and public service motivation significantly contribute to improving service quality. The implementation of the New Public Service principles also encourages public officials to deliver services that are more responsive, accountable & citizen-oriented. The study concludes that human resources are a strategic factor in achieving high-quality public. Sustainable, systematic, & well-planned human resource development policies are essential to enhance the capacity of public officials & improve the quality of services provided to the community.</i>
Received : 03 Maret 2026	
Revised : 01 April 2026	
Accepted : 04 Juni 2026	
Publication : 30 Juni 2026	
Keywords:	
Human Resources, Public Services, Competency, Employee Performance, Service Quality	
Kata Kunci:	
Sumber Daya Manusia, Pelayanan Publik, Kompetensi, Kinerja Aparatur, Kualitas Pelayanan.	
Licensed Under a	
<i>Creative Commons</i>	
<i>Attribution 4.0</i>	
<i>International</i>	
<i>License</i>	
	

INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan manifestasi utama dari fungsi pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan kinerja institusi, tetapi juga menjadi indikator tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, pemerintah dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di berbagai instansi masih menghadapi sejumlah permasalahan. Fenomena seperti lambatnya proses pelayanan, kurangnya responsivitas aparatur, serta rendahnya profesionalisme masih sering dijumpai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa terdapat faktor mendasar yang mempengaruhi kualitas pelayanan, salah satunya adalah aspek sumber daya manusia sebagai pelaksana utama dalam sistem pelayanan publik.

Sumber daya manusia khususnya pada organisasi publik memiliki peran strategis karena menjadi aktor utama dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan kepada masyarakat. Kualitas sumber daya manusia yang rendah, baik dari segi kompetensi, keterampilan, maupun etika kerja, akan berdampak langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebaliknya, sumber daya manusia yang kompeten dan profesional akan mampu mendorong terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Permasalahan yang muncul tidak hanya berkaitan dengan kapasitas individu aparatur, tetapi juga menyangkut sistem pengelolaan sumber daya manusia itu sendiri. Kurangnya program pelatihan yang berkelanjutan, lemahnya sistem evaluasi kinerja, serta belum optimalnya budaya kerja organisasi menjadi faktor penghambat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan suatu upaya optimalisasi sumber daya manusia yang dilakukan secara sistematis dan terencana.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengkaji secara mendalam bagaimana optimalisasi sumber daya manusia dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kajian kepustakaan dipilih untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif berdasarkan berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan konsep dan strategi yang efektif dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor publik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran dan strategi optimalisasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan kajian literatur. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi referensi praktis bagi instansi pemerintah dalam merumuskan kebijakan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Berikutnya adalah Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Kajian Literatur dengan menggunakan beberapa teori pendukung yaitu :

Konsep Sumber Daya Manusia dalam Administrasi Publik

Sumber daya manusia (SDM) dalam konteks administrasi publik merujuk pada aparatur negara yang memiliki peran strategis dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Menurut (Widayat et al., 2024), manajemen sumber daya manusia merupakan pendekatan strategis untuk mengelola individu dalam organisasi guna mencapai kinerja optimal. Dalam sektor publik, pengelolaan SDM tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada nilai-nilai pelayanan publik seperti akuntabilitas, transparansi, dan integritas.

Lebih lanjut, teori Human Capital yang dikemukakan oleh Backer menegaskan bahwa kualitas individu, yang meliputi pendidikan, keterampilan, dan pengalaman, merupakan aset utama dalam meningkatkan produktivitas organisasi. Dalam konteks birokrasi, SDM yang berkualitas menjadi determinan utama keberhasilan pelayanan publik (Nizar & Nazir, 2020)

Penelitian oleh (Pratiwi et al., 2022) menunjukkan bahwa kompetensi aparatur memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di instansi pemerintah daerah. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa SDM merupakan faktor kunci dalam organisasi publik.

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan masyarakat. Model yang paling banyak digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh (Parasuraman et al., 1988), yang mencakup lima dimensi utama, yakni *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati)

Dalam kajian administrasi publik, kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan prinsip good governance. Menurut (Herizal et al., 2020), pelayanan publik harus

berorientasi pada kepentingan warga negara (*citizencentered service*), bukan sekadar pada prosedur administratif. Penelitian internasional oleh (Osborne, (2018) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dan kompetensi sumber daya manusia. Sementara itu, studi di Indonesia oleh (Amin, 2020) menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik seringkali disebabkan oleh lemahnya profesionalisme aparatur.

Optimalisasi SDM merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan kapasitas dan kinerja individu dalam organisasi. Dalam perspektif manajemen, optimalisasi ini mencakup beberapa aspek utama, yaitu pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan (*training and development*), Penerapan sistem manajemen kinerja (*performance management system*), Peningkatan motivasi kerja, serta Penguatan budaya organisasi.

Teori Performance Management yang dikemukakan oleh (Wisudhana & Idawati, 2021) yang menekankan pentingnya sistem evaluasi kinerja yang terstruktur untuk meningkatkan produktivitas individu dan organisasi. Selain itu, teori kepemimpinan transformasional juga berperan dalam mendorong optimalisasi SDM melalui inspirasi, motivasi, dan pengembangan potensi pegawai (Wahyuniardi & Nababan, 2018).

Penelitian oleh (Puspasari, 2026) menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM secara berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Hal ini sejalan dengan penelitian (Kim, 2012) yang menemukan bahwa investasi dalam pengembangan SDM memiliki dampak positif terhadap kinerja sektor publik.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) yang di kemukakan oleh (Nirmala et al., 2023), yang bertujuan untuk mengkaji dan mensintesis berbagai konsep, teori, serta temuan empiris yang berkaitan dengan optimalisasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif melalui analisis mendalam terhadap literatur yang relevan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan kepustakaan. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan interpretasi terhadap data non-numerik, sedangkan pendekatan

kepuustakaan berfokus pada pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis yang kredibel dan relevan.

RESULTS AND DISCUSSION

Results

Berdasarkan hasil analisis literatur menggunakan teknik content analysis dan thematic analysis, diperoleh sejumlah temuan utama terkait optimalisasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan ini disusun ke dalam beberapa tema utama yang mencerminkan faktor-faktor kunci dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor publik.

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia sebagai Determinan Utama Kualitas Pelayanan

Hasil kajian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan faktor fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Kompetensi yang dimaksud mencakup pengetahuan (knowledge), keterampilan (skills), dan sikap (attitude) yang dimiliki oleh aparatur. Literatur menunjukkan bahwa aparatur yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi seringkali menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan, kesalahan prosedur, serta rendahnya kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan merupakan prasyarat utama dalam optimalisasi sumber daya manusia.

2. Peran Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kapasitas Aparatur.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan mampu meningkatkan kemampuan teknis maupun non-teknis aparatur. Selain itu, literatur juga menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian materi dengan kebutuhan kerja serta adanya evaluasi pasca-pelatihan. Tanpa evaluasi yang jelas, pelatihan cenderung tidak memberikan dampak signifikan terhadap kinerja. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya dipandang sebagai kegiatan rutin, tetapi sebagai investasi strategis dalam pengembangan sumber daya manusia.

3. Kepemimpinan sebagai Faktor Penggerak Optimalisasi SDM.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan memiliki peran penting dalam mengoptimalkan sumber daya manusia. Pemimpin yang efektif mampu menciptakan

lingkungan kerja yang kondusif, memberikan motivasi, serta mendorong peningkatan kinerja aparatur. Gaya kepemimpinan transformasional, yang ditandai dengan kemampuan menginspirasi dan memberdayakan pegawai, terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, kepemimpinan yang bersifat birokratis dan kaku cenderung menghambat inovasi serta menurunkan semangat kerja aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi SDM tidak dapat dilepaskan dari kualitas kepemimpinan dalam organisasi publik.

4. Faktor-Faktor Optimalisasi SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sumber daya manusia tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui pendekatan yang terintegrasi. Kompetensi, pelatihan, kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem manajemen kinerja merupakan faktor-faktor yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Integrasi dari berbagai faktor tersebut akan menghasilkan sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten, tetapi juga memiliki motivasi, etos kerja, dan orientasi pelayanan yang tinggi. Kondisi inilah yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Discussion

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi sumber daya manusia terbukti memiliki keterkaitan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pembahasan ini mengelaborasi temuan penelitian dengan kerangka teori serta hasil penelitian terdahulu untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif.

1. Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Publik.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan determinan utama dalam kualitas pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan teori Human Capital yang dikemukakan oleh (Oktania et al., 2024), yang menegaskan bahwa kualitas individu merupakan aset strategis dalam meningkatkan kinerja organisasi. Dalam pandangan administrasi publik, kompetensi aparatur tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup aspek etika dan sikap pelayanan. Hal ini relevan dengan model SERVQUAL (Rumeon et al., 2025), khususnya pada dimensi responsiveness dan assurance, yang menekankan pentingnya kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, rendahnya kualitas pelayanan publik yang sering terjadi dapat dipahami sebagai konsekuensi dari belum optimalnya kompetensi aparatur,

sehingga penguatan kapasitas SDM menjadi kebutuhan yang tidak dapat diabaikan (Widayat et al., 2024).

2. Pelatihan dan Pengembangan sebagai Instrumen Strategis.

Hasil penelitian yang menunjukkan pentingnya pelatihan dan pengembangan SDM sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia modern (Agrameri et al., 2025), yang menempatkan pelatihan sebagai instrumen utama dalam meningkatkan kompetensi dan produktivitas pegawai. Lebih lanjut, teori Performance Management (Kusuma et al., 2026) menegaskan bahwa pengembangan SDM harus terintegrasi dengan sistem kinerja agar menghasilkan dampak yang nyata. Pelatihan yang tidak berbasis kebutuhan organisasi cenderung bersifat administratif dan tidak memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan demikian, efektivitas pelatihan sangat bergantung pada kesesuaian antara kebutuhan organisasi, materi pelatihan, serta evaluasi hasil pelatihan. Hal ini memperkuat argumentasi bahwa pengembangan SDM harus dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan.

3. Kepemimpinan dalam Optimalisasi SDM.

Temuan mengenai peran kepemimpinan dalam optimalisasi SDM dapat dijelaskan melalui teori kepemimpinan transformasional (Wahyuniardi & Nababan, 2018). Kepemimpinan transformasional menekankan pada kemampuan pemimpin untuk menginspirasi, memotivasi, dan mengembangkan potensi bawahan. Dalam paradigma pelayanan publik, kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan peningkatan kinerja. Hal ini juga sejalan dengan konsep New Public Service (al., 2022), yang menempatkan aparatur sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) yang harus memiliki orientasi pada kepentingan publik. Sebaliknya, kepemimpinan yang bersifat hierarkis dan birokratis cenderung menghambat fleksibilitas organisasi, sehingga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan. Oleh karena itu, transformasi gaya kepemimpinan menjadi faktor penting dalam optimalisasi SDM.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sumber daya manusia memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan memiliki etika pelayanan yang baik merupakan faktor utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan

masyarakat. Optimalisasi sumber daya manusia tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui pendekatan yang terintegrasi, meliputi peningkatan kompetensi, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan, penerapan kepemimpinan yang efektif, pembentukan budaya organisasi yang positif, serta penguatan sistem manajemen kinerja. Kelima aspek tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu sistem yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Selain itu, penelitian ini juga menegaskan bahwa pendekatan kajian kepustakaan mampu memberikan pemahaman konseptual yang komprehensif mengenai hubungan antara sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif di sektor publik. Adapun saran yang dapat diberikan adalah perlunya peningkatan komitmen institusi pemerintah dalam mengembangkan kapasitas aparatur secara berkelanjutan, serta melakukan evaluasi sistem manajemen kinerja secara berkala guna memastikan tercapainya kualitas pelayanan publik yang optimal.

REFERENCES

- Agrameri, A., Yosepha, S. Y., & Cahaya, Y. F. (2025). STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI DAN PRODUKTIVITAS KERJA DENGAN MANAJEMEN PELATIHAN UNTUK PENGEMBANGAN KARYAWAN. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 5(1), 77–92. <https://doi.org/10.35912/rambis.v5i1.4711>
- Al., L., et al. (2022). JURNAL ILMIAH WAHANA PENDIDIKAN. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(3), 178–183. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6470284>
- Amin, M. (2020). PENGARUH PROFESIONALISME APARATUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI PEMERINTAHAN. *Public Policy (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 137–152. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p137-152>
- Denhardt, Janet V., & Denhardt, Robert B. (2015). THE NEW PUBLIC SERVICE: SERVING, NOT STEERING (4th ed.). Routledge.
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). PENDEKATAN AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENGIKUTI PERUBAHAN PARADIGMA BARU ADMINISTRASI PUBLIK. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>

- Kim, Soonhee. (2012). DOES PERSON–ORGANIZATION FIT MATTER IN THE PUBLIC SECTOR? TESTING THE MEDIATING EFFECT OF PERSON–ORGANIZATION FIT IN THE RELATIONSHIP BETWEEN PUBLIC SERVICE MOTIVATION AND WORK ATTITUDES. *Public Administration Review*, 72(6), 830–840. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02572.x>
- Kusuma, R. P., Yogatama, F. L., & Baharudin, F. (2026). STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI SISTEM MANAJEMEN KINERJA YANG TERINTEGRASI. *JIMI: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(1), 230–238. <https://doi.org/10.64845/jimi.v1i2>
- Mariam, I., Purwinarti, T., Wartiningih, E., Putro, M. Z. A. E., & Politeknik Negeri Jakarta. (2024). OPTIMALISASI NEW PUBLIC SERVICE STAF PEGAWAI KELURAHAN GANDUL-DEPOK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA MASYARAKAT. *Journal of Human and Education*, 4(5), 282–290.
- Nirmala, Y. T., Susilo, A. T., & Suryawati, C. T. (2023). STUDI KEPUSTAKAAN PENERAPAN SOLUTION-FOCUSED BRIEF THERAPY (SFBT) DALAM BIMBINGAN DAN KONSELING. *Jurnal Psikoedukasi dan Konseling*, 7(1), 18. <https://doi.org/10.20961/jpk.v7i1.72112>
- Nizar, N. I., & Nazir, A. (2020). FAKTOR HUMAN CAPITAL PADA PERTUMBUHAN EKONOMI KREATIF. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, 4(1), 52–65. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v4i1.103>
- Oktania, A., Syahbana, E., Akbar, M. A., & Lubis, P. K. D. (2024). UNVEILING THE PATH TO PROSPERITY IN PAPUA: AN ANALYSIS OF HUMAN CAPITAL INVESTMENT TRENDS IN EDUCATION (2018–2023). *Ekonomi & Bisnis*, 23(2), 116–124. <https://doi.org/10.32722/eb.v23i2.6671>
- Osborne, Stephen P.. (2018). FROM PUBLIC SERVICE-DOMINANT LOGIC TO PUBLIC SERVICE LOGIC: ARE PUBLIC SERVICE ORGANIZATIONS CAPABLE OF CO-PRODUCTION AND VALUE CO-CREATION? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Parasuraman, Zeithaml, Valarie A., & Berry, Leonard L.. (1988). SERVQUAL: A MULTIPLE-ITEM SCALE FOR MEASURING CONSUMER PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pelayanan, K., & Publik, S. (2024). HAL. 502. 1(3), 502–510.

- Prajatama, K. S., Larasati, E., Lituhayu, D., & Publik, D. A. (n.d.). PELAYANAN PUBLIK DAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENYELENGGARAAN BIROKRASI. (Unpublished manuscript).
- Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Nusantara Innovation Journal*, 1(1), 28–37. <https://doi.org/10.70260/nij.v1i1.14>
- Puspasari, V. (2026). MODEL PENGUATAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM UNTUK OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Optimamus*, 2(2), 430–439. <https://doi.org/10.64845/optimamus.v2i1>
- Putri, M. A., Choiriyati, S., & Meiranti, M. (2024). POLA KOMUNIKASI APARATUR DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN MASYARAKAT: STUDI PADA TIYUH MEKAR JAYA KECAMATAN GUNUNG AGUNG KABUPATEN TULANG BAWANG BARAT. *Al-Manar: Jurnal Komunikasi dan Pendidikan Islam*, 3(2), 350–363.
- Rumeon, A., Rengifurwarin, Z. A., & Rolobessy, M. J. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERANGKAT DESA BERDASARKAN MODEL SERVQUAL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Takuana*, 4(3), 1022–1029. <https://doi.org/10.56113/takuana.v4i3.251>
- Savira Fajar Meyriyani, Sujana, N., & Utami, P. (2024). PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING ORGANISASI. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 819–828.
- Wahyuniardi, R., & Nababan, H. R. (2018). PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 118–126. <https://doi.org/10.22219/jtiumm.vol19.no2.118-126>
- Widayat, W., Mulyawan, B., Febrianto, A., Briando, B., Firlana, H., Wibowo, P. D. K., Adillah, M. A., & Mastur, S. R. (2024). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI SUKABUMI). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 183–198. <https://doi.org/10.32502/jimn.v13i2.7190>

Wisudhana, E. K., & Idawati, D. (2021). PERFORMANCE MANAGEMENT PADA YPAC JAKARTA. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 491–511. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.291>