

**PENGARUH KOMUNIKASI, TINGKAT PENDIDIKAN, DAN  
PROFESIONALISME TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN PAMEKASAN**

**Septia Wahyudi**

[sep.wahyudie@yahoo.com](mailto:sep.wahyudie@yahoo.com)

**Indra Prasetyo**

**Chamariyah**

Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*The objective of this research is to obtain the right data and information to analyze the data. Specifically this study aims: To determine the effect of communication, level of education and professionalism on the quality of service in the office with Samsat Pamekasan District. The author makes an employee at the Office Samsat Pamekasan as a population, which totals amounted to 34 people. Given the population is quite small so that the sample taken as large as the population (total sample of 34 people). Based on the results of this research data analysis, communication, education level and professionalism simultaneously and significantly influence the quality of service in the office together Samsat Pamekasan District. While the partial test is only the variable level of education and professionalism that positively affect the quality of service in the office with Samsat Pamekasan District.*

**Keywords:** *communication, level of education, professionalism, service quality*

**ABSTRAK**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah memperoleh data dan informasi yang tepat untuk menganalisis data. Secara khusus penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Penulis menjadikan pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pamekasan sebagai populasi, yang totalnya berjumlah 34 orang. Mengingat populasi cukup sedikit sehingga sampel yang diambil sama besarnya dengan populasi (total sampel sebesar 34 orang). Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Sedangkan uji secara parsial hanya variabel tingkat pendidikan dan profesionalisme yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama Samsat Kabupaten Pamekasan.

**Kata Kunci:** komunikasi, tingkat pendidikan, profesionalisme, kualitas pelayanan

## PENDAHULUAN

Organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran. Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus. Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Dalam sebuah organisasi pasti terjadi interaksi dan komunikasi timbal balik diantara para anggotanya. Komunikasi yang terjadi bisa baik, dan juga buruk, bahkan tidak menutup kemungkinan akibat komunikasi yang buruk, organisasi tersebut akan mengalami *misscommunication*, dan mungkin lagi akan menurunkan semangat kerja dan kinerja para pegawainya. Oleh karena itu diperlukan adanya komunikasi internal didalam sebuah organisasi, baik antara para pegawai maupun antara pegawai dan pimpinan. Kekuatan komunikasi internal dianggap penting karena memiliki peran menyambungkan visi misi dan tujuan organisasi kepada seluruh anggota organisasi. Komunikasi internal yang terbaik akan lahir dari sebuah rasa empati human relation yang tinggi, tanpa rasa empati

dalam human relations, rasanya nihil komunikasi internal dapat tercipta, yang ada akan selalu mengedepankan power dan sistem otoriter. Komunikasi internal yang baik menyebabkan kondisi kerja menjadi kondusif, sehingga pegawai nyaman dalam bekerja yang berdampak positif dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Keselarasn antara para pegawai pemerintah sebagai pelayan masyarakat dengan masyarakat sendiri sebagai pengguna jasa harus tetap terjaga keseimbangannya dalam hal jumlah yang melayani dengan yang dilayani, tingkat kemampuan yang melayani dengan tingkat pengetahuan dan pemahaman orang yang dilayani, serta penguasaan informasi dan teknologi yang memudahkan pemberian pelayanan jasa publik secara optimal dimana didukung pula oleh sarana dan prasarana yang menunjang hal tersebut untuk terwujud.

Profesionalisme kerja secara sederhana bisa berarti terwujudnya suatu pelaksanaan tugas dengan baik dan optimal, mengena pada sasaran atau tujuan dari suatu organisasi secara cepat dan tepat dengan berbagai sumber daya yang ada. Dimana tujuan organisasi itu bisa berupa komunikasi timbal balik, terpeliharanya disiplin kerja pegawai, peraturan yang berlaku, pemberian pelayanan (*service*), dan kepercayaan (*trust*) dari masyarakat. Sehingga seorang "profesional" harus memadukan dalam diri pribadinya kecakapan teknik yang diperlukan untuk menjalankan pekerjaannya, dan juga kematangan etik. Penguasaan teknik saja tidak membuat seseorang menjadi "profesional" karena kedua-duanya harus menyatu.

Selanjutnya untuk pelayanan publik sendiri bisa didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab

dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain, penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Hal ini mengharuskan pihak pemerintah senantiasa mengadakan pembenahan menyangkut kualitas pelayanan yang dihasilkan. Dimana pelayanan yang berkualitas berarti pelayanan yang mampu memberi kepuasan kepada masyarakat dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Kemampuan dan akselerasi sistem pelayanan publik dalam melakukan respon terhadap dinamika yang terjadi dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan persoalan pelayanan publik secara tepat dan efisien akan sangat ditentukan oleh standardisasi pelayanan publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Tidak adanya standardisasi pelayanan publik menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat begitu beragam dan berbelit-belit sehingga seringkali menimbulkan in-efisiensi khususnya menimbulkan ekonomi biaya tinggi bagi masyarakat.

Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan sebagai salah satu unit pelayanan publik, dituntut mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya dan berkualitas yang mampu memenuhi keinginan dan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa. Oleh karena itu diperlukan pegawai-pegawai yang berpendidikan dan mempunyai sikap profesionalisme dalam pekerjaannya. Karena keberhasilan sebuah pelayanan pasti salah satunya tergantung pada sumber daya manusianya, cara pegawai memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti dan hasil wawancara dengan pimpinan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan, bahwa tagget kerja yang telah ditetapkan

dari tahun 2016 sampai dengan 2017 belum tercapai optimal. Pencapaian target yang dicapai kisaran 60 – 70%. Banyak faktor yang mempengaruhi tidak tercapainya target tersebut yaitu karena faktor internal organisasi dan eksternal organisasi. Salah satu faktor internal yaitu komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme, sedangkan faktor eksternal yaitu kurangnya kesadaran masyarakat untuk membayar pajak karena berbagai alasan dan problematika ekonomi yang dihadapi.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Adapun judul penelitian ini adalah Pengaruh Komunikasi, Tingkat Pendidikan dan Profesionalisme Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan, baik secara simultan maupun parsial.

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan". Oleh karena itu, kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang dalam kemampuan memenuhi kebutuhan (Kurniawan, 2015:53-54). Menurut Vincent dan Gaspersz (2013:1) kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan-perbaikan terus-menerus. Purnama (2016:98) menyatakan kualitas sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau pelayanan menyangkut kemampuan untuk

memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten.

Istilah pelayanan berasal dari kata "layan" yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2013:43). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2014:16). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangibile*). Pelayanan merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Menurut Pasolong (2012:64) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Lukman (2012:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Ratminto (2015:72) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hak-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Waykof dalam Purnama, 2016:19). Sedangkan menurut Parasuraman *dkk* (Purnama, 2016:19) kualitas pelayanan

merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas pelayanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama, 2016:39).

Pelayanan birokrasi yang berkualitas menurut Sinambela (2013:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut: 1) pelayanan yang bersifat anti birokratis, 2) distribusi pelayanan, 3) desentralisasi dan berorientasi kepada klien. Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2014:41) adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi

penyedia pelayanan publik diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dan untuk mencapai hal tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2013:42):

1. **Transparansi**, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**, yakni pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

### **Komunikasi**

Alo Liliweri (2014:30) menyatakan bahwa komunikasi itu penting untuk menghasilkan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan para penerima informasi pada semua level organisasi. Informasi yang dikirim bisa dalam bentuk simbol verbal maupun simbol non verbal dengan tujuan untuk memperoleh kesamaan makna atas sebuah informasi.

Komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi

(Wiryanto, 2014). Pace dan Faules (2013:31) mendefinisikan komunikasi organisasi menjadi dua yaitu:

1. *Definisi fungsional*, komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan-hubungan hierarkis antara yang satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan.
2. *Definisi interpretif*, adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Proses interaksi tersebut tidak mencerminkan organisasi ia adalah organisasi. Komunikasi organisasi adalah "perilaku pengorganisasian" yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses situasi bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi.

Indikator komunikasi mengacu pada teori Effendy (2015), yang meliputi:

1. Adanya komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan
2. Pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, dan informasi pada bawahan
3. Pimpinan menerima pengaduan dan saran dari bawahan
4. Bawahan memberikan laporan kerja kepada atasan
5. Koordinasi antar sesama pegawai
6. Penyampaian pesan yang baik
7. Saling membantu dalam menyelesaikan masalah.

Sendjaja (2014) menyatakan fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai berikut:

1. *Fungsi informatif*, organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih layak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi

dapat melaksanakan pekerjaan secara lebih pasti. Orang-orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi didalam organisasi. Sedangkan pegawai (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, disamping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti, dan sebagainya.

2. *Fungsi regulatif*, fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:

- a. Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau instruksi supaya perintah-perintah dilaksanakan sebagaimana mestinya.
- b. Berkaitan dengan pesan, pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.

3. *Fungsi persuasif*, dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh pegawai akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.

4. *Fungsi integratif*, setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan pegawai dapat

melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu:

- a. Saluran komunikasi formal, seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, *newsletter*) dan laporan kemajuan organisasi.
- b. Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri pegawai terhadap organisasi.

### **Tingkat Pendidikan**

Pendidikan memang tak lepas dari makna dan definisi. Dalam dunia pendidikan banyak sekali istilah-istilah yang dipakai dan memerlukan pembahasan mengenai hal definisi atau pengertiannya. Pendidikan berasal dari kata pedagogi (*paedagogie*, Bahasa Latin) yang berarti pendidikan dan kata *pedagogia* (paedagogik) yang berarti ilmu pendidikan yang berasal dari bahasa Yunani. Pedagogia terdiri dari dua kata yaitu 'Paedos' (anak) dan 'Agoge' yang berarti saya membimbing, memimpin anak. Sedangkan *paedagogos* ialah seorang pelayan atau bujang (pemuda) pada zaman Yunani Kuno yang pekerjaannya mengantar dan menjemput anak-anak (siswa) ke dan dari sekolah. Perkataan *paedagogos* yang semula berkonotasi rendah (pelayan, pembantu) ini, kemudian sekarang dipakai untuk nama pekerjaan yang mulia yakni paedagog yang berarti pendidik atau ahli didik atau pengajar atau guru.

Dari sudut pandang ini pendidikan dapat diartikan sebagai kegiatan seseorang dalam membimbing dan memimpin anak menuju ke pertumbuhan dan perkembangan secara optimal agar dapat berdiri sendiri dan bertanggung jawab. Pendidikan berkaitan erat dengan segala sesuatu yang bertalian

dengan perkembangan manusia mulai perkembangan fisik, kesehatan keterampilan, pikiran, perasaan, kemauan, sosial, sampai kepada perkembangan Iman. Perkembangan ini mengacu kepada membuat manusia menjadi lebih sempurna, membuat manusia meningkatkan hidupnya dan kehidupan alamiah menjadi berbudaya dan bermoral.

Tingkat pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian (Notoatmojo, 2013:25). Pendidikan berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi sehingga cara penekannya pada kemampuan kognitif, afektif dan psychomotor. Tingkat pendidikan merupakan proses pembelajaran melalui proses dan prosedur yang sistematis dan terorganisir baik teknis maupun manajerial yang berlangsung dalam waktu yang relatif lama. Menurut Irianto (2012:75) dalam pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*) bahwa nilai-nilai kompetensi seseorang pekerja dapat dipupuk melalui program pendidikan, pengembangan atau pelatihan yang berorientasi pada tuntutan kerja aktual dengan penekanan pada pengembangan *skill*, *knowledge* dan *ability* yang secara signifikan akan dapat memberi standar perilaku dalam sistem dan proses kerja yang diterapkan.

Pendidikan dengan berbagai programnya mempunyai peranan penting dalam proses memperoleh dan meningkatkan kualitas kemampuan profesional individu. Melalui pendidikan seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berpikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam kehidupan dikemudian hari (Sedarmayanti, 2013:32). Menurut instruksi Presiden No. 15 tahun

1974, pendidikan adalah segala usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia Indonesia, jasmani dan rohaniyah, yang berlangsung seumur hidup, baik didalam maupun diluar sekolah, dalam rangka pembangunan persatuan Indonesia dan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Pengertian pendidikan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional disebut bahwa: pendidikan adalah usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran dan atau latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang.

Secara umum dapat dikatakan tingkat pendidikan seorang pegawai dapat mencerminkan pengetahuan, kemampuan intelektual dan jenis keterampilan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Memang sudah menjadi kebiasaan dan hal yang umum bahwa jenis dan tingkat pendidikan seorang pegawai biasa digunakan untuk mengukur dan menilai kemampuan seorang pegawai. Masih ada banyak hal lain yang mempengaruhi kemampuan seorang pegawai selain tingkat pendidikan. Artinya tidak mustahil seseorang yang memiliki tingkat kemampuan intelektual yang tinggi tidak mengecap pendidikan yang tinggi (Siagian, 2012: 127). Sesuai teori Siagian ini, maka disimpulkan bahwa indikator pendidikan adalah :

1. Pendidikan dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan pegawai.
2. Pendidikan bertujuan meningkatkan kemampuan intelektual pegawai.
3. Program pendidikan meningkatkan ketrampilan pegawai.
4. Tingkat pendidikan mempengaruhi kinerja pegawai.

### **Profesionalisme**

Sebelum membahas istilah profesionalisme, terlebih dahulu perlu

diketahui istilah profesi. Profesi sering kita artikan dengan “pekerjaan” atau “job” kita sehari-hari. Tetapi dalam kata *profession* tidak hanya terkandung pengertian “pekerjaan” saja. Profesi mengharuskan tidak hanya pengetahuan dan keahlian khusus melalui persiapan dan latihan, tetapi dalam arti “*profession*” terpakai juga suatu “panggilan”. Dengan begitu, maka arti “*profession*” mengandung dua unsur. Pertama unsur keahlian dan kedua unsur panggilan. Profesionalisme sangat mencerminkan sikap seorang terhadap pekerjaan maupun jenis pekerjaannya/profesinya. Menurut Abeng (dalam Moeliono, 2013:107) pengertian professional terdiri atas tiga unsur, yaitu *knowledge*, *skill*, *integrity*, dan selanjutnya ketiga unsur tersebut harus dilandasi dengan iman yang teguh, pandai bersyukur, serta kesediaan untuk belajar terus-menerus. Menurut Siagian (dalam Kurniawan, 2015:74) profesionalisme adalah keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu yang baik, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan atau masyarakat.

Menurut Abdulrahim dalam Suhrawardi (2014:10), profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dipunyai setiap eksekutif yang baik, didalamnya terkandung beberapa ciri:

1. Punya keterampilan tinggi dalam suatu bidang, serta kemahiran dalam mempergunakan peralatan tertentu yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas yang bersangkutan dengan bidang tadi.
2. Punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka didalam membaca situasi, cepat dan tepat serta cermat dalam mengambil keputusan terbaik atas dasar kepekaan.
3. Punya sikap berorientasi ke hari depan, sehingga punya kemampuan mengantisipasi perkembangan

lingkungan yang terentang di hadapannya.

4. Punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain, namun cermat dalam memilih yang terbaik bagi dirinya dan perkembangan pribadinya.

Pegawai yang profesional adalah pegawai yang memiliki kemampuan memadai dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya pada bidangnya. Peningkatan profesionalisme pada dasarnya untuk meningkatkan efektifitas kerja bagi pegawai agar supaya dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Martin (dalam Kurniawan, 2015:75) karakteristik profesionalisme pegawai adalah :

1. *Equality*. Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan atas tipe perilaku birokrasi rasional yang secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial dan sebagainya.
2. *Equity*. Perlakuan yang sama kepada masyarakat tidak cukup, selain itu juga perlakuan yang adil. Untuk masyarakat yang pluralistic kadang-kadang diperlakukan yang adil dan perlakuan yang sama.
3. *Loyalty*. Kesetiaan diberikan kepada konstitusi hukum, pimpinan, bawahan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut terkait satu sama lain dan tidak ada kesetiaan yang mutlak diberikan kepada satu jenis kesetiaan tertentu dengan mengabaikan yang lainnya.
4. *Accountability*. Setiap aparat pemerintah harus siap menerima tanggung jawab atas apapun yang ia kerjakan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian eksplanatori.

Menurut Sugiyono (2012:56) penelitian eksploratori adalah tingkat penjelasan, yaitu bagaimana variabel-variabel yang diteliti itu akan menjelaskan obyek yang diteliti melalui data yang terkumpul.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang mengukur instrument penelitian meliputi hubungan kausal masing-masing variabel melalui angka-angka. Pengujian variabel penelitian dengan menggunakan analisis regresi, untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas yang digunakan dalam penelitian.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2012:136). Sementara itu Arikunto (2012:111) menyebutkan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pamekasan yang berjumlah 40 orang.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *metode sensus*, yaitu sampel diambil dari seluruh populasi, yaitu 40 orang (Singarimbun dan Effendi, 2012:159).

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa data dilakukan setelah semua data yang diperlukan terkumpul. Model analisa data dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS, dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = kualitas pelayanan

a = konstanta

b<sub>1</sub>-b<sub>3</sub> = koefisien regresi

X<sub>1</sub> = komunikasi

X<sub>2</sub> = tingkat pendidikan

X<sub>3</sub> = profesionalisme

e = standart error.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun persamaan dari analisis regresi linier berganda adalah :  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$ . Hasil penelitian ini adalah:

Tabel 1

Hasil analisis regresi linier berganda

Sumber : Hasil penelitian, diolah

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.314	.368		5.855	.000
Komunikasi	.373	.137	.156	1.258	.002
Tingkat Pendidikan	.427	.173	.495	5.814	.004
Profesionalisme	.334	.105	.396	3.188	.003

Berdasarkan Tabel 5 di atas yang didasarkan pada hasil analisis regresi linier berganda pada lampiran, diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 3,314 + 0,373X_1 + 0,427X_2 + 0,334X_3$$

Dari hasil persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nilai konstanta adalah sebesar 3,314. Angka ini mempunyai arti bahwa apabila komunikasi (X<sub>1</sub>), tingkat pendidikan (X<sub>2</sub>) dan profesionalisme (X<sub>3</sub>) dianggap tidak ada atau nol, maka besarnya kualitas pelayanan Samsat Pamekasan (Y) adalah 3,314.
2. Angka 0,373 X<sub>1</sub> mempunyai arti bahwa apabila ada peningkatan komunikasi (X<sub>1</sub>) sebesar satu satuan, maka akan

meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Pamekasan sebesar 0,373 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu tingkat pendidikan ( $X_2$ ) dan profesionalisme ( $X_3$ ) adalah konstan.

Persamaan ini menunjukkan bahwa komunikasi ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan, yaitu bahwa apabila ada peningkatan komunikasi maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Berarti apabila ada upaya peningkatan komunikasi, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Besarnya perubahan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh peningkatan kemampuan kerja sebesar 0,373 satuan untuk setiap perubahan satu satuan komunikasi yang bersifat positif.

3. Angka 0,427  $X_2$  mempunyai arti bahwa apabila ada peningkatan tingkat pendidikan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Pamekasan sebesar 0,427 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu komunikasi ( $X_1$ ) dan profesionalisme ( $X_3$ ) adalah konstan.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa tingkat pendidikan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan ( $Y$ ), yaitu bahwa apabila ada peningkatan tingkat pendidikan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Berarti apabila ada upaya peningkatan tingkat pendidikan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun besarnya perubahan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh peningkatan tingkat pendidikan adalah 0,427 satuan untuk setiap perubahan satu satuan tingkat pendidikan yang bersifat positif.

4. Angka 0,334  $X_3$  mempunyai arti bahwa apabila ada peningkatan profesionalisme sebesar satu satuan,

maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,334 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya yaitu komunikasi ( $X_1$ ) dan tingkat pendidikan ( $X_2$ ) adalah konstan.

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa profesionalisme ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan ( $Y$ ), yaitu bahwa apabila ada peningkatan profesionalisme maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Berarti apabila ada upaya peningkatan komitmen kerja, maka akan meningkatkan kinerja personel. Adapun besarnya perubahan kualitas pelayanan yang disebabkan oleh peningkatan profesionalisme adalah 0,334 satuan untuk setiap perubahan satu satuan profesionalisme yang bersifat positif.

Selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah diajukan. Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah "komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan".

Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan melakukan uji simultan atau uji F. Uji F dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah benar bahwa komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme secara simultan mempunyai pengaruh simultan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan. Adapun pengujian dilakukan dengan menganalisis nilai  $F_{hitung}$  dengan melihat nilai probabilitas / signifikansinya. Apabila nilai  $F_{hitung}$  mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan. Lebih jelasnya disajikan dalam bentuk Tabel berikut ini:

Tabel 6  
Hasil analisis uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2.778	3	.926	55.269	.004 <sup>a</sup>
Residual	.603	36	.017		
Total	3.382	39			

Sumber: Hasil olah data SPSS

Berdasarkan Tabel 6 di atas yang didasarkan pada hasil analisis uji F pada lampiran, dijelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  adalah sebesar 55,269 dengan nilai signifikansi sebesar 0,04 yang berarti kurang dari 0,05. Dengan demikian hasil analisis ini menjawab hipotesis yang menyatakan komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan, sehingga dengan demikian hipotesis yang diajukan adalah benar dan diterima.

Langkah kedua yang dilakukan adalah dengan melakukan uji parsial atau uji t. Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis kedua yang berbunyi "komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan". Adapun pengujian dilakukan dengan menganalisis nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas dengan melihat nilai probabilitas/signifikansinya. Apabila nilai  $t_{hitung}$  mempunyai nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah signifikan. Lebih jelasnya disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 7  
Hasil analisis uji t

Model	T	Sig.
1 (Constant)	5.855	.000
Komunikasi	1.258	.002
Tingkat Pendidikan	5.814	.001
Profesionalisme	3.188	.003

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2018

Berdasarkan Tabel 7 di atas yang didasarkan pada hasil analisis uji t dalam lampiran, diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel komunikasi ( $X_1$ ), tingkat pendidikan ( $X_2$ ) dan profesionalisme ( $X_3$ ) sebagai berikut :

1. Nilai  $t_{hitung}$  untuk komunikasi ( $X_1$ ) sebesar 1,258 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,02, di mana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa komunikasi ( $X_1$ ) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan (Y).
2. Nilai  $t_{hitung}$  untuk tingkat pendidikan ( $X_2$ ) sebesar 5,814 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,04 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tingkat pendidikan ( $X_2$ ) secara parsial juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan (Y).
3. Nilai  $t_{hitung}$  untuk profesionalisme ( $X_3$ ) sebesar 3,188 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,03 yang berarti nilai ini lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa profesionalisme ( $X_3$ ) secara parsial juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan (Y).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka diketahui bahwa semua variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu hipotesis yang menyatakan "komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat

Pamekasan”, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Selanjutnya adalah melakukan pengujian untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis yang ketiga yang berbunyi “tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan”.

Berdasarkan pada perbandingan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas, diketahui bahwa  $t_{hitung}$  variabel komunikasi ( $X_1$ ) adalah 1,258, nilai  $t_{hitung}$  variabel tingkat pendidikan ( $X_2$ ) adalah 5,814, dan nilai  $t_{hitung}$  variabel profesionalisme ( $X_3$ ) sebesar 3,188, sehingga diketahui bahwa variabel yang mempunyai nilai  $t_{hitung}$  paling besar adalah tingkat pendidikan. Dengan demikian variabel yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat adalah tingkat pendidikan ( $X_2$ ). Oleh karena itu hipotesis ketiga dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan, terbukti kebenarannya dan hipotesis diterima.

Pada model linear berganda ini, akan dilihat besarnya kontribusi untuk variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi totalnya ( $R^2$ ). Jika ( $R^2$ ) yang diperoleh mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika ( $R^2$ ) makin mendekati 0 (nol) maka semakin lemah pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui kontribusi hubungan antara variabel bebas yaitu dengan variabel terikat, dilihat dari tabel berikut :

Model		R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
dimension0	1	.906 <sup>a</sup>	.822	.807	.12945	1.803

Sumber:Hasil penelitian, diolah

Berdasarkan Tabel 8 tersebut, dijelaskan bahwa nilai koefisien korelasi adalah :

1. Nilai R (korelasi berganda) adalah sebesar 0,906. Koefisien sebesar 0,906 tersebut menunjukkan keeratan hubungan antara variabel bebas yaitu komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme dengan variabel terikat yaitu kualitas pelayanan Samsat Pamekasan, sebesar 90,6%. Sedangkan tanda koefisien korelasi yang positif menandakan hubungan yang terjadi adalah searah, artinya semakin baik tingkat komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan Samsat Pamekasan.
2. Koefisien  $R^2$  (determinasi berganda) adalah sebesar 0,822. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas (komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme) terhadap variabel terikat yaitu kualitas pelayanan Samsat Pamekasan, secara bersama-sama adalah sebesar 82,2%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini 82,2% kualitas pelayanan Samsat Pamekasan dipengaruhi oleh komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme. Sedangkan sisanya 47,4% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dilihat dari hasil analisis ini, diketahui bahwa pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah besar, karena nilai  $R^2$  yang dihasilkan mendekati angka 1, atau mendekati sempurna.

### Pembahasan

Tabel 8  
Koefisien Korelasi

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data menggunakan SPSS yang diuraikan pada bahasan sebelumnya diketahui bahwa komunikasi ( $X_1$ ), tingkat pendidikan ( $X_2$ ) dan profesionalisme ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan ( $Y$ ). Artinya apabila terjadi peningkatan atau semakin baik komunikasi, tingkat pendidikan, dan profesionalisme yang ada, maka akan mengakibatkan peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji F ditemukan bahwa secara bersama-sama komunikasi ( $X_1$ ), tingkat pendidikan ( $X_2$ ) dan profesionalisme ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan, yang dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dan berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan uji t ditemukan bahwa komunikasi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ). Demikian pula tingkat pendidikan ( $X_2$ ) dan keprofesionalisme ( $X_3$ ) juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  masing-masing variabel bebas yang mempunyai nilai signifikansi  $< 0.05$ . Maka apabila terjadi peningkatan pada masing-masing variabel bebasnya, baik komunikasi, tingkat pendidikan maupun profesionalisme, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan, terbukti dan diterima.

Dalam penelitian ini, besarnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi berganda yang dihasilkan. Koefisien  $R^2$  (determinasi berganda) adalah sebesar 0,822.

Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama adalah sebesar 82,2%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini 82,2% kualitas pelayanan Samsat Pamekasan dipengaruhi oleh komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme. Sedangkan sisanya 47,4% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.

## SIMPULAN

Komunikasi merupakan pemahaman yang sama antara pengirim informasi dengan para penerima informasi pada semua level organisasi dan informasi yang dikirim bias dalam bentuk symbol verbal maupun symbol non verbal dengan tujuan untuk memperoleh kesamaan makna atas sebuah informasi, tingkat pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian, profesionalisme adalah kemampuan seseorang untuk menata, mengolah, dan mengendalikan pekerjaan, terampil dan memiliki pengalaman yang bervariasi, menguasai standar penerapan ilmu dan praktek, kreatif dan berpandangan luas, memiliki kecakapan dan keahlian yang tinggi dalam memecahkan problem teknis.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Secara simultan, komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan.

Secara parsial, komunikasi, tingkat pendidikan dan profesionalisme mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan. Berdasarkan dari hasil uji t tersebut, maka diketahui bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh dominan

terhadap kualitas pelayanan Samsat Pamekasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Badudu. 2013. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. Jakarta.
- Batinggi, Ahmad. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum*. STIA LAN. Jakarta.
- Boediono, B. 2013. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Effendy, Onong. 2015. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Gaspersz. 2013. *Manajemen Produktivitas Total*. Andi. Yogyakarta.
- Hamalik, Oemar. 2013. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hariandja, Marihot TE. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo. Jakarta.
- Irianto, J. 2012. *Tema-Tema Pokok Manajemen Sumber Daya Manusia*. Insan Cendekia. Surabaya.
- Kurniawan, Agung. 2015. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Lodge, Derek. 2014. *Philosophy of Education*. McGraw Hill. New York.
- Lukman, Sampara. 2014. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Moenir, A., S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muhammad Arni. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Notoatmojo, S. 2013. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Rineka Cipta. Jakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2016. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Ekonosia. Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pace, R., Wayne, & Don, F., Faules. 2013. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sendjaja S. Djuarsa. 2014. *Pengantar Komunikasi*. Universitas Terbuka Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Siagian, Sondang, P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2013. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- Siagian, Sondang, P. 2015. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siagian, Sondang, P. 2014. *Teori Pengembangan Organisasi*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Singarimbun, Masri, & Sofian, Effendi. 2012. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sinambela, Lijan, Poltak. 2013. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Wiryanto. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Gramedia Wiasarana. Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2015. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonosia. Yogyakarta.