

ANALISIS PENGARUH KINERJA KARYAWAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI KANTOR LIUKANG KALMAS KABUPATEN PANGKEP

Analysis of Employee Performance Effect in Improving Services at Liukang Kalmas District Office Pangkep

Nurhadi¹, Husain Hamka², Juharni²

¹Pemerintahan Kecamatan Liukang Kalmas, Kabupaten Pangkep

²Program Studi Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: nurhadiarifin242@gmail.com

Diterima: 25 Agustus 2022

Dipublikasikan: 30 Desember 2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap peningkatan pelayanan, pengaruh kualitas layanan terhadap peningkatan pelayanan dan pengaruh secara simultan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep. Penelitian ini menggunakan semua populasi pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep. Data yang digunakan yaitu data awal yang di dapat dari Kantor Kecamatan sedangkan sumber data yang digunakan berupa data sekunder. Analisis data penelitian ini menggunakan pengolah data dengan SPSS. Alat uji yang digunakan adalah uji t (parsial), uji f (simultan). Penyajian data dengan tabel dan narasi yang berhubungan dengan variabel penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas dan hasil uji t (uji parsial) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep; sehingga Berdasarkan hasil Uji F (Uji Simultan) menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep

Kata Kunci: Kinerja, Kualitas Pelayanan, Peningkatan Pelayanan, Pangkep

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of performance and service quality on service improvement and the simultaneous influence of service performance and quality on service improvement at the Liukang Kalmas District Office, Pangkep. This research used all employee populations in the Liukang Kalmas Subdistrict Office, Pangkep. The data used the initial data obtained from the District Office while the data source used in the form of secondary data. Data analysis of this study used a data processor with SPSS. The test equipment used is the t-test (partial), f test (simultaneous). Presentation of data tables and narratives related to research variables. The results of this research shows that based on results of the t-test (partial test) shows that performance has a significant effect on improving services at the Liukang Kalmas Subdistrict Office and the results of the t-test (partial test) show that the quality of service has a significant effect on improving services at the Liukang Kalmas Subdistrict Office, Pangkep Regency, so that based on the results of Test F (Simultaneous Test) shows that performance and service quality have a simultaneous effect on improving services at the Liukang Kalmas District Office, Pangkep.

Keywords: Performance, Service Quality, Service Improvement, Pangkep



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik

dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Kinerja atau Prestasi kerja adalah kegiatan seorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan yang mencakup kemampuan kerja, disiplin, hubungan kerja, prakarsa dan kepemimpinan dalam hal-hal khusus sesuai bidang dan level pekerjaan yang dijabatnya (Soperihanto, 2011).

Anoraga (2006) mengatakan bahwa kinerja secara formal didefinisikan sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun organisasi, hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Soprihanto (2001) bahwa prestasi adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesanggupan pegawai.

Indikator dalam kinerja menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2009) yaitu: kualitas, kuantitas kerja, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Dari indikator kinerja pegawai diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pekerjaan setiap pegawai memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan keahlian yang berbeda-beda. Untuk membatasi ruang lingkup kinerja maka digunakan teori menurut Maluyu S.P. Hasibuan dalam Mangkunegara (2010) bahwa "kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas jabatan negeri atau tugas negara yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku sedangkan menurut undang-undang nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian dalam Bab 1 Ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut : Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pengertian Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafi'ie dkk dalam Pasolong, 2011). Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (Keban, 2008) adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Keban juga menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008). Henry Fayol (1841-1925) menggunakan pendekatan atas

manajemen administrasi, yaitu suatu pendekatan dari pimpinan atas sampai pada tingkat pimpinan terbawah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Pangkep Nomor 13 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, Camat mempunyai Tugas Pokok melaksanakan kewenangan Pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi daerah berdasarkan Peraturan Perundang-Undang yang berlaku. Menurut pendapat Widodo (2004) dalam penyelenggaraan Pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, maka memerlukan kemampuan dan kecakapan tinggi dengan beberapa persyaratan karena itu administrasi negara dikategorikan sebagai profesi, dimana tidak semua orang dapat melakukan administrasi negara kecuali orang-orang yang berlatar belakang Pendidikan tinggi dan memiliki pengalaman, kecakapan, keterampilan dan keahlian.

Pemerintah kecamatan merupakan perangkat daerah/kota yang dipimpin kepala kecamatan. Dalam gerak dan aktivitas pemerintahannya ditujukan kepada arah terselenggaranya pemerintahan kabupaten/ kota dengan bertujuan untuk mencapai tujuan nasional. Agar pencapaian tujuan nasional ini tercapai dengan baik, maka penyelenggaraan pemerintah kecamatan perlu ditunjang oleh aparatur yang berkualitas dan memiliki kinerja yang tinggi. Camat merupakan simbol kepemimpinan yang ada pada tingkat Kecamatan, dan sudah pasti Camat yang baik adalah yang mampu menjadi pengayom bagi seluruh yang dipimpinnya, baik itu yang ada di Kantor Camat maupun yang ada di Lingkungan Kecamatan yaitu masyarakatnya, (Akbar, 2015).

Kecamatan dalam kedudukannya sebagai bagian dari Organisasi Perangkat Daerah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan Nomor 13 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan. Pengertian Manajemen Menurut Hasibuan (2017) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan. Sedangkan menurut Stoner dalam (Ramadhan, 2018) manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Kecamatan Liukang Kalmas merupakan Kecamatan dari 13 Kecamatan yang ada di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Dalam kedudukan dan fungsinya Pemerintah Kecamatan memiliki posisi yang sangat penting karena keberhasilan tugas Pemerintah/ Pemerintah Kabupaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas dan

efisiensi penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan, Perekonomian, Kemasyarakatan, Ketentraman dan Ketertiban serta mengembangkan potensi wilayah sangat ditunjang oleh keberadaan pemerintah kecamatan, untuk itu tantangan yang harus dijawab adalah bagaimana mewujudkan Pemerintah Kecamatan yang berwibawa dan mampu memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Kecamatan Kalmas didukung dengan ketersediaan dan kemampuan sumber daya aparatur, sarana prasarana, serta pengelolaan anggaran. Seiring dengan visi dan misi Kabupaten Pangkajene Kepulauan yaitu Mewujudkan Desa Modern yang Produktif dan Berkarakter menuju Daerah yang Lebih Majudan Mandiri 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja terhadap peningkatan pelayanan, pengaruh kualitas layanan terhadap peningkatan pelayanan dan pengaruh secara simultan kinerja dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Luikang Kalmas Kabupaten Pangkep.

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena data penelitian yang digunakan berupa angka-angka. Penelitian ini menguji hipotesis untuk mengetahui apakah kinerja dan kualitas pelayanan Mempengaruhi terhadap peningkatan pelayanan (Sugiyono, 2012).

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep Provinsi Sulawesi Selatan. Data penelitian diperoleh dari Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep. Waktu Penelitian mulai dari bulan Oktober - Nopember 2020, dimana polulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai dan Honorer Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep dengan metode sampel purposive sampling yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu.

Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi dari sumber data skunder dengan mengumpulkan, mencatat, mengunduh dan mengolah data yang berkaitan dengan penelitian. Selain data skunder juga diambil melalui studi Pustaka yang berasal dari penelitian terdahulu yang sejenis, literatur, jurnal, artikel dan pengetahuan yang dianggap relevan dangan pembahasan.

Variabel yang digunakan sebagai variabel independen adalah kinerja dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependennya adalah peningkatan pelayanan. Defenisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengukuran kinerja sebagai alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas sehingga akan dikatakan

berhasil jika terdapat indikator-indikator atau ukuran pencapaian yang mengarah pada misi organisasi. Kualitas pelayanan dipresepsikan sebagai kualitas yang memuaskan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan sebagai pelayanan yang buruk sehingga dengan demikian kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa (layanan) dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Analisa Data

Pengolahan data pada kegiatan penelitian ini yaitu menggunakan bantuan perangkat lunak berupa program SPSS statistik dengan metode analisis regresi linear berganda dan Uji T, dimana uji T digunakan untuk mengetahui variabel-variabel independen memiliki pengaruh atau tidak secara parsial terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 5%, jika nilai signifikan lebih kecil dari 5%, maka hipotesis alternatifnya diterima yang berarti bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Demikian pula sebaliknya jika nilai signifikan lebih besar dari 5%, maka hopotesis nol diterima yang berarti bahwa suatu variabel independent secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Uji Kinerja dan Kualitas Pelayanan

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.957	4.039		-.732	.470
Kinerja	.665	.131	.637	5.070	.000
Kualitas Pelayanan	.430	.136	.397	3.162	.004

a. Dependent Variable: Peningkatan Pelayanan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil output SPSS pada table 1 diatas dapat diinterpretasikan bahwa Kinerja (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan. Dimana nilai signifikannya 0,00 berarti < 0,05. Artinya Kinerja pegawai Kecamatan Liukang Kalmas berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan. Sementara untuk Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan Kecamatan Liukang Kalmas. Dimana nilai signifikannya 0,004 berarti < 0,05. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Peningkatan Pelayanan di Kecamatan Liukang Kalmas.

Uji T yang terlihat pada Tabel 1 diatas dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas atau variabel independent (X) secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel terikat atau dependen (Y) dimana variabel independent meliputi Kinerja (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) sedangkan variabel dependennya adalah Peningkatan Pelayanan (Y).

Tabel 2
Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84.183	2	42.092	18.188	.000 ^a
	Residual	62.483	27	2.314		
	Total	146.667	29			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kinerja

b. Dependent Variable: Peningkatan Pelayanan

Sumber: Hasil olahan Data SPSS, 2022

Berdasarkan Tabel 3 tersebut diatas menunjukkan bahwa nilai taraf signifikansi sebesar 0,000 atau signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari taraf $\alpha = 0,05$, artinya secara simultan variabel Kinerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan di Kecamatan Liukang Kalmas.

Liukang Kalmas atau kalukuang masalima adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Pangkajene dan kepulauan, Provinsi Sulawesi Selatan. Kabupaten ini mencakup wilayah 18 Pulau yang berbatasan langsung dengan Kalimantan Selatan di Sebelah Utara dan Jawa Timur/ Laut Jawa di sebelah barat.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep. Dengan Jumlah responden 30 orang terdiri dari pegawai negeri sipil dan pegawai honorer yang bekerja di Kantor Kecamatan Liukang Kalmas. Hal ini dapat dilihat pada hasil uji t sebesar $0,000 < 0,005$. Uji keberartian uji t diperoleh uji t hitung sebesar 5,070. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel 0,349 maka hipotesis teruji.

Berdasarkan uji t yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan dimana dari hasil pengujian didapatkan hasil $0,004 < 0,05$. Kualitas Pelayanan mempunyai peran yang sangat penting terhadap Peningkatan Pelayanan pemerintah daerah.

Berasarkan hasil uji F atau uji simultan, menunjukkan bahwa variabel kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Liukang Kalmas dengan hasil nilai taraf signifikansi sebesar 0,000 atau signifikansi yang diperoleh lebih kecil dari taraf $\alpha = 0,05$, artinya secara simultan variabel Kinerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan di Kecamatan Liukang Kalmas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep. Kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap peningkatan pelayanan pada Kantor Kecamatan Liukang Kalmas Kabupaten Pangkep.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F. (2016). Analisis Peran Kepemimpinan Camat Di Kantor Kecamatan Bongomeme Kabupaten Gorontalo. JAKPP: Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik, 1(2), 158-168
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- Aria Mulyapradana, dkk, 2017. Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur. Widya Cipta Vol I, No. 2 September 2017
- Dermawan Dwi Putra, 2017. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Mallawa Kecamatan Mallusetasi Kabupaten Barru. Dalam Angka 2017.
- Ellia, 2015. Upaya Camat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Kayan Hilir Kabupaten Malinau
- Eurika Wulan Sari, 2015, Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kundur Kabupaten Karimun. Dalam Angka 2015.
- Galang Gitya Agatha Krisna, 2020, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Mangelang. Univeristas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Joko Susanto, Zepa Angraini, 2019, Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin, Jurnal Administrasi Negara, Volume 23 Nomor 25 Nomor.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2010, Evaluasi Kinerja SDM, Bandung: PT Refika Aditama
- Priska Rompas, 2014, Kinerja Pegawai Kecamatan Tenga Kabupaten Minahasa Selatan Dalam Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli, Jurnal Politico.
- Rbertson, 2002, Perwujudan Akuntabilitas Instansi Pemerintah, Edisi Pertama,
- Santi Budi Utami, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2006, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R &

D.Bandung:Alfabeta.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Triantoro Ardi Kurniawan, (2008) *Peranan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kecamatan: Studi Pada Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Timpe, A. Dale, 2005. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia: Produktivitas Elex Media Komputindo*.

Umar Sako Baderan, Yespin Ingo (2018) *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.