

KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT PEULIMBANG KABUPATEN BIREUEN

Abu Bakar^{1*)}, M. Yusuf², Afriana³

¹Kantor Camat Peulimbang Kabupaten Bireuen - Aceh

²Dosen Prodi S2 Manajemen FEB UNIKI Bireuen - Aceh

³Dosen Universitas Almuslim Bireuen - Aceh

*) email: abubakar12201@gmail.com

Received: September 19, 2024; Accepted: September 21, 2024; Published: September 24, 2024; Page: 22 – 28

DOI: 10.51179/eko.v16i2.2887

ABSTRACT:

Community services within the scope of sub-district apparatus duties at the sub-district office are starting to be reformed. From citizenship services to empowerment. And this requires work ability, work commitment, or supportive work culture conditions. This is the subject of this research, taking a case at the Peulimbang District Head's office, Bireuen Regency. The research was carried out in an associative descriptive manner, with a sample of 96 people who came to write a letter of recommendation for making KTPs, Family Cards, etc. at the Peulimbang District Head Office, Bireuen Regency. As a result of the research, information was obtained that the public's perception of the ability aspect of Plimbang sub-district office employees was good (88%), work commitment aspects reached 73.4% and work culture 80.05%. With the path analysis model approach, it is proven that there is a direct and indirect influence on work ability, organizational commitment and work culture, respectively 56.53%, 55.15% and 51.29% on the quality of community services. Simultaneously work ability, work commitment and work culture contribute to service quality by 70.8%

Keywords: quality of community service, work ability, work commitment, work culture

ABSTRAK:

Pelayanan masyarakat dalam lingkup tupoksi aparatur kecamatan pada kantor camat, mulai di reformasi. Dari pelayanan kewargaan hingga pemberdayaan. Dan ini diperlukan kemampuan kerja, komitmen kerja, ataupun kondisi budaya kerja yang mendukung. Hal ini menjadi kajian penelitian ini, dengan mengambil kasus di kantor Camat Peulimbang Kabupaten Bireuen. Penelitian dilakukan dengan deskriptif jenis asosiatif, dengan sampel sebanyak 96 masyarakat yang datang membuat surat rekomendasi pembuatan KTP, Kartu Keluarga, dan lain-lain pada Kantor Camat Peulimbang Kabupaten Bireuen. Hasil penelitian, diperoleh informasi bahwa persepsi masyarakat dari aspek kemampuan pegawai kantor camat Plimbang sudah baik (88%), aspek komitmen kerja mencapai 73,4% dan budaya kerja 80,05%. Dengan pendekatan model analisis jalur, terbukti terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kemampuan kerja, komitmen organisasi dan budaya kerja, masing-masing sebesar 56,53%, 55,15% dan 51,29% terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Secara simultan kemampuan kerja, komitmen kerja dan budaya kerja memberi kontribusi pada kualitas pelayanan sebesar 70,8%

1. Pendahuluan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak organisasi berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh masyarakat. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap suatu layanan yang diterima masyarakat, memenuhi kebutuhan dan keinginan

harapannya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pegawai pihak organisasi harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang mendorong pegawai bekerja dengan produktif, diantaranya aspek kemampuan kerja, komitmen kerja dan budaya kerja pegawai.

Menurut Nova (2013) kemampuan memiliki komponen-komponen antara lain, pengetahuan,

keahlian, dan perilaku, dengan demikian secara umum kemampuan adalah kompetensi sebagai tingkat keterampilan pengetahuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan padanya dalam suatu unit organisasi. Selain itu kemampuan juga menunjukkan karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu untuk meningkatkan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab serta kepuasan dalam bekerja, sehingga mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan.

Berbicara profesionalisme Aparatur Sipil Negara merupakan hal yang sangat penting, karena dengan adanya profesionalisme pegawai, maka tugas dan fungsi organisasi dapat tercapai sesuai tujuan dengan misi secara optimal menurut standar tertentu yang ditetapkan dalam tupoksi organisasi maupun untuk berkepentingan masyarakat melalui pelayanan yang baik dan prima.

Pada saat ini masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara. Masyarakat semakin berani untuk untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Dalam kondisi masyarakat seperti ini pelayanan publik harus dapat memberikan suatu pelayanan yang efektif (Konadi W. & Syahnir, 2021).

Berkaitan dengan itu, perlu komitmen tinggi semua pegawai dalam semua lini pekerjaan, khususnya lingkup kerja pelayanan publik. Komitmen pegawai merupakan kondisi dimana pegawai sangat tertarik terhadap tujuan, nilai-nilai, dan sasaran organisasinya. Komitmen terhadap organisasi artinya lebih dari sekedar keanggotaan formal, karena meliputi sikap menyukai organisasi dan kesediaan untuk mengusahakan tingkat upaya yang tinggi bagi kepentingan organisasi demi pencapaian tujuan.

Komitmen merupakan perasaan yang kuat dan erat dari seseorang terhadap tujuan dan nilai suatu organisasi dalam hubungannya dengan peran mereka terhadap upaya pencapaian tujuan dan nilai-nilai tersebut (Zurnali, 2010). Dampak dari komitmen kerja pegawai merupakan salah satu kunci yang turut menentukan berhasil tidaknya suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Dalam komitmen terkandung keyakinan, pengikat, yang akan menimbulkan energi untuk melakukan yang terbaik. Secara nyata, komitmen berdampak kepada performansi kerja sumber daya manusia, dan pada akhirnya juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Hal lain yang tak kalah penting, dan dalam reformasi kinerja menuju pemerintahan yang berkualitas adanya budaya kerja yang harmonis. Masalah budaya kerja dalam organisasi pelayanan publik, masih kacau balau, misalnya adanya aparat kecamatan yang kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, kurang disiplinnya pegawai dengan jam kantor, dan kurangnya fasilitas yang digunakan guna penyelesaian pekerjaan pelayanan yang ada. Hal inilah yang menyebabkan penyelesaian tugas menjadi tidak efektif sesuai dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan dari awal.

Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat antara lain tercermin dalam tugas pokoknya dibidang pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk itu, dilakukan penelitian ini agar mendapat informasi empiris tentang pelayanan di kantor kecamatan.

2. Tinjauan Teori

Hubungan Kemampuan kerja dan Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik di masyarakat perdesaan, khususnya di pelosok Aceh, masih belum efektif. Pahalanya, masih rendahnya tingkat kemampuan aparatur, apalagi dikaitkan dengan teknologi. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung kurang berhasil, padahal hal ini dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.

Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok, seperti Camat dan Kepala Desa melayani masyarakatnya.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut (Sinambela, 2015).

Arviana (2019) menyatakan kemampuan kerja merujuk pada kapasitas individu untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan pegawai baik itu kemampuan tentang

pengetahuan dan keterampilan dalam pemahaman secara luas yang mencakup segala hal yang pernah diketahui yang berkaitan dengan tugas-tugas individu didalam organisasi, meningkatkan keterampilan berupa kemampuan psiko-motorik, dan teknik pelaksanaan kerja tertentu yang berkaitan dengan tugas individu dalam suatu organisasi serta meningkatkan kemampuan sikap pegawai, menyangkut sikap berdisiplin, sikap profesional dalam bekerja serta sikap melayani terhadap masyarakat.

Penelitian Zain (2014) mengungkapkan bahwa kemampuan pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Selanjutnya penelitian Utari, Afni dan Nasrah (2023), menemukan semakin baik *work ability* maka akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Hal ini juga dikemukakan Winardi (2010) kemampuan kerja secara umum diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan. Konteks manajemen SDM istilah kemampuan atau kompetensi mengacu kepada karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya.

Hubungan Komitmen Kerja dan Kualitas Pelayanan

Newstrom (2011) menyatakan komitmen kerja merupakan ukuran tentang keinginan bekerja untuk tetap dalam organisasi di masa depan. Komitmen berhubungan kuat dan terikat dengan organisasi di tingkat emosional. Sering mencerminkan keyakinan pekerja dalam misi dan tujuan organisasi, keinginan mengembangkan usaha dalam penyelesaian, dan intensi melanjutkan bekerja disana.

Berbicara masalah pelayanan, maka yang menjadi ujung tombak dari pelaksanaan sebuah pelayanan adalah para pekerja atau pegawai. Dalam menghadapi berbagai kendala dan keluhan masyarakat, maka salah satu yang perlu komitmen kerja. Dengan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, maka meningkatkan komitmen dan otomatis pelayanan yang akan diberikan tentu akan lebih baik.

Komitmen organisasi adalah perilaku seseorang terhadap organisasi dalam bentuk loyalitas. Luthans dalam Anggriani (2014) menyatakan komitmen organisasi yakni suatu keinginan yang kuat untuk tetap sebagai anggota pada suatu organisasi tertentu, keinginan untuk berusaha keras sesuai dengan apa yang diinginkan organisasi dan keyakinan tertentu serta kemauan untuk menerima nilai serta tujuan yang telah ditetapkan organisasi.

Allen & Meyer (1990) juga menyatakan komitmen sebagai suatu perilaku yang bersifat

psikologis (*psychological state*), yang dapat membuat seseorang atau individu melakukan tindakan sesuai dengan tujuan organisasinya. Allen & Meyer juga mengembangkan model komponen komitmen organisasi yang selanjutnya dikenal sebagai model komponen yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam penelitian, yakni (1) *affective commitment* yang berkaitan dengan aspek emosional, identifikasi dan keterlibatan. (2) *continuance commitment* yaitu komponen yang berdasarkan persepsi karyawan tentang kerugian yang akan dihadapinya jika ia meninggalkan organisasi. Dan (3) *normative commitment* sebagai perasaan-perasaan seperti tanggung jawab, loyalitas, atau kewajiban moral terhadap organisasi.

Hubungan Budaya kerja dan Kualitas Pelayanan

Ada beberapa asas pelayanan publik yang termuat dalam Undang-undang No 25 Tahun 2009, diantaranya: untuk kepentingan umum, adanya kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, tidak diskriminatif, keterbukaan (transparansi), akuntabilitas dan ketepatan waktu dalam pelayanan.

Untuk mendukungnya diperlukan budaya kerja. Karena kantor Camat, merupakan lembaga yang banyak mengurus kepentingan masyarakat, sehingga sangat dibutuhkan budaya kerja yang tinggi untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Camat sebagai kepala pemerintahan di kecamatan, dalam melaksanakan tugas-tugasnya berperan sebagai seorang pemimpin.

Hasil penelitian Maria (2014), menghasilkan budaya kerja pegawai mempunyai hubungan (korelasi) yang positif terhadap pelayanan publik pada kantor camat, semakin baik budaya kerja pegawai maka semakin baik pula pelayanan publik yang ada. Juga diperkuat penelitian Lubis K. Rizki (2016), bahwa budaya kerja dengan penerapan nilai-nilai budaya yang sudah ada hendaknya dilestarikan agar tetap menjadi pedoman perilaku sehingga budaya organisasi tetap tumbuh menjadi budaya baik yang dapat memberikan motivasi bagi peningkatan kerja agar tetap unggul.

3. Metodologi

Penelitian ini bersifat deskriptif asosiatif. Jenis asosiatif akan hubungan kausal dan pengaruh antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Sugiono, 2015; Marwan, dkk, 2019). Pengumpulan data dengan instrumen angket, terlebih dahulu di cek validitas dan reliabilitasnya.

Analisis data dengan pendekatan statistic inferensial, menggunakan analisis jalur. Untuk itu persyaratan analisis diperiksa yakni asumsi klasik dalam memenuhi model analisis, baik asumsi normalitas, multikoleniaritas dan bebas dari heteroskedastisitas (Marwan, et al., 2023). Adapun kuesioner disusun dari indikator variabelnya yang dijabarkan berikut:

Tabel 1. Konsep Variabel dan Dimensi

Variabel	Dimensi / Indikator
Kemampuan Kerja <i>Sumber: Hasibuan (2015)</i>	Pengetahuan (<i>knowledge</i>) Pelatihan (<i>training</i>) Pengalaman (<i>experience</i>) Keterampilan (<i>skill</i>) Kesanggupan kerja
Komitmen Kerja <i>Sumber: Robbins dan Judge (2016)</i>	Kepercayaan dan dukungan pada nilai yang tinggi Keinginan berusaha sungguh-sungguh Hasrat untuk memelihara keanggotaan Keinginan kuat Kesediaan untuk berusaha
Budaya Kerja <i>Sumber: Mangkunegara-ra (2015)</i>	Dukungan dan suasana kerja. Penghargaan aspirasi pegawai Pertimbangan mengambil resiko. Tanggung jawab pegawai Inovasi - Agresifitas Orientasi hasil – Individu - tim
Kualitas Pelayanan <i>Sumber: Tjiptono (2013)</i>	Bukti fisik / <i>Tangible</i> Keandalan / <i>Realibility</i> Daya tanggap / <i>Responsiveness</i> Jaminan / <i>Assurance</i> Empati / <i>Emphaty</i>

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Responden yang dipilih sebagai penelitian masyarakat di kecamatan Peulimbang Kabupaten Bireuen yang berjumlah 96 orang, dengan *Purposive sampling*. Dengan karakteristiknya berikut ini:

Tabel 2. Diskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	(%)
Jenis Kelamin:		
Laki-laki	57	59,4
Perempuan	39	40,6
Setatus Perkawinan		
Belum Menikah	33	34,4
Menikah	50	52,1
Janda/Duda	13	13,5
Usia:		
18 - 25 Tahun	29	30,2
26 - 35 Tahun	26	27,1
36 - 45 Tahun	27	28,1
> 45 Tahun	14	14,6
Pendidikan:		
SMP	13	13,5
SMA	50	52,1
Diploma	2	2,1
Sarjana (S1)	27	28,1
Pasca Sarjana (S2)	4	4,2

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji realibilitas instrument dihitung dengan rumus koefisien *Cronbach Alpha* (α).

Hasil uji validitas instrumen penelitian sebagai berikut:

- Instrumen variabel kemampuan kerja menggunakan 10 butir pernyataan atas dasar dimensinya (tabel-1), diperoleh semua butir valid dengan nilai korelasi diatas batas ambang 0,30 dimana nilai validitas tertinggi 0,690 dan terendah 0,432.
- Instrumen variabel komitmen kerja, diukur 12 butir pernyataan dari dimensi (tabel-1) diperoleh semua butir valid diatas 0.30 dengan validitas tertinggi 0,65 dan terendah 0,367.
- Instrumen variabel komitmen organisasi, menggunakan 14 butir pernyataan dari dimensi (tabel-1) terbukti semua butir valid dengan nilai validitas tertinggi 0,744 dan terendah 0,323.
- Instrumen variabel pelayanan masyarakat, menggunakan 10 butir pernyataan dari dimensinya (Tabel-1), terbukti semua butir valid dengan nilai validitas maksimum 0,614 dan terendah 0,325.

Untuk uji reliabilitas, dengan *Cronbach's Alpha*. Pada uji ini dinilai reliabel jika lebih besar dari 0,6 dimana kriteria yaitu $\alpha \geq 0,6$ artinya instrumen realible (Priyatno, 2013). Hasil uji reliabilitas berikut ini:

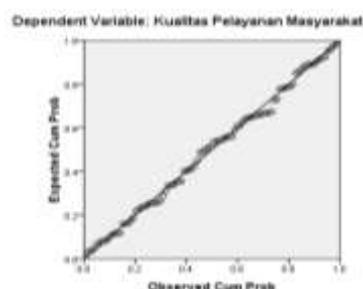
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	α	Items	Ket.
Kemampuan Kerja	0,756	10	Realible
Komitmen Kerja	0,689	12	Realible
Budaya Kerja	0,741	14	Realible
Kualitas Pelayanan	0,812	10	Realible

Uji Asumsi Model

Adapun asumsi model analisis yang di uji adalah normalitas, Multikoleniaritas, dan heteroskedastisitas.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 2. Uji Normalitas

Gambar 2 menyatakan uji normalitas, hasilnya memenuhi asumsi normalitas karena pada grafik normal P-Plot terlihat titik-titik mendekati garis diagonal dan menyebar disekitar garis diagonal.

Lalu uji Multikolinearitas, dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

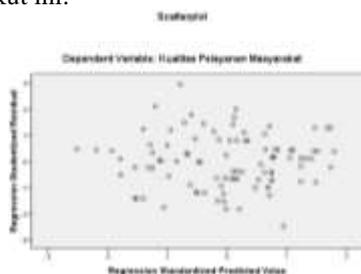
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Jalur (Constant)		
Kemampuan Kerja	.870	1.150
Komitmen Kerja	.847	1.181
Budaya Kerja	.928	1.077

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Masyarakat

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai tolerance semua diatas 0,10 dan VIF uji dibawah 10,00 sehingga dinyatakan asumsi Multikolinieritas dinyatakan dicapai yakni tidak terjadi gangguan Multikolinieritas.

Lalu uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui penyebaran varians gangguan. Hasil uji berikut ini:

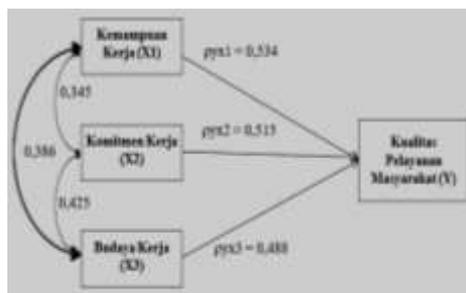


Gambar 3. Uji Heterokedastisitas

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa tidak terjadi pola antara sisaan dalam model sehingga asumsi heterosidastitas.

Model Struktural

Analisis jalur digunakan untuk melihat bagaimana pengaruh variabel eksogen (independen) terhadap variabel dependen (terikat). Hasil pengolahan data ditemukan model jalur berikut:



Gambar 4. Model Struktural antar Variabel Penelitian

Pembahasan

(1). Pengaruh Kemampuan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat, dengan besaran koefisien jalur (ρ_{yx1}) 0,534, maka diperoleh 28,51%.

Besarnya pengaruh tidak langsung kemampuan kerja melalui komitmen kerja sebesar: $(0,534)(0,345) (0,515) \times 100\% : 13,94\%$, dan Pengaruh kemampuan kerja melalui budaya kerja sebesar $(0,534)(0,386)(0,488) \times 100\% : 14,08\%$ Berdasarkan hasil tersebut, besarnya pengaruh total kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebesar 56,53%.

(2). Pengaruh Komitmen Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung komitmen kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat, dengan besaran koefisien jalur (ρ_{yx2}) 0,515, maka pengaruh langsung sebesar: 26,52%.

Pengaruh tak langsung komitmen kerja melalui kemampuan kerja adalah $(0,515)(0,425)(0,534) \times 100\% = 14,74\%$.

Pengaruh komitmen kerja melalui budaya, adalah: $(0,515)(0,386)(0,488) \times 100\% = 13,89\%$. Dan besarnya pengaruh total komitmen kerja sebesar 55,15%.

(3). Pengaruh Budaya Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung budaya kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat dengan koefisien jalur (ρ_{yx3}) 0,488, adalah: 23,81%.

Besarnya pengaruh tak langsung budaya kerja melalui kemampuan kerja adalah: $(0,488)(0,425) (0,534) \times 100\% = 14,47\%$.

Pengaruh budaya kerja melalui komitmen kerja adalah : $(0,488)(0,345)(0,515) \times 100\% = 13,48\%$.

Berdasarkan hal itu, maka besarnya pengaruh total budaya kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebesar 51,29%.

(4). Analisis Persamaan Dalam Model Jalur

Berdasarkan pengujian model jalur di atas maka dapat dituliskan persamaan untuk model jalur adalah $Y = 0,534 X_1 + 0,515 X_2 + 0,488 X_3$

Maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur sebagai berikut:

Variabel kemampuan kerja berdampak positif, jika kemampuan kerja seorang pegawai semakin

baik dalam melakukan pekerjaan maka akan dapat mendukung kualitas pelayanan masyarakat secara signifikan dengan rata-rata kenaikan 0,534 satuan. Jika tingkat kemampuan kerja meningkat 10% berdampak pada kualitas pelayanan masyarakat sebesar 5,34%.

Variabel komitmen kerja berdampak positif juga, maka apabila komitmen kerja pegawai dalam organisasi sesuai dengan SOP yang berlaku dalam instansi maka akan menaikkan rata-rata 0,515 satuan dari kualitas pelayanan masyarakat. Dengan adanya peningkatan 10% komitmen kerja maka akan mendukung kenaikan kualitas pelayanan masyarakat sebesar 5,15%.

Variabel budaya kerja berpengaruh positif, sehingga jika budaya kerja sebuah organisasi baik maka akan dapat mendukung kualitas pelayanan masyarakat secara signifikan dengan rata-rata kenaikan 0,488 satuan.

Dan hasil pemeriksaan koefisien keerataannya yakni koefisien korelasi (R) sebesar 0,888 menandakan hubungan antara variable eksogen dengan endogen sangat erat. Maka kontribusi secara simultan kemampuan kerja, komitmen kerja dan budaya kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Peulimbang Kabupaten Bireuen 70,8%.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan:

- Hasil analisis data, membuktikan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat pada Kantor Camat Peulimbang Kabupaten Bireuen yakni sebesar 56,53%.
- Sedangkan pengaruh langsung dan tidak langsung komitmen kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebesar 55,15%.
- Dan pengaruh langsung dan tidak langsung budaya kerja terhadap kualitas pelayanan masyarakat sebesar 51,29%.
- Hubungan kausal antar variabel kemampuan kerja dan komitmen kerja sebesar 0,345; hubungan komitmen kerja dan budaya kerja sebesar 0,425; dan hubungan budaya kerja dan kemampuan kerja sebesar 0,386.
- Maka simultan kemampuan kerja, komitmen kerja dan budaya kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Masyarakat pada Kantor Camat Peulimbang Kabupaten Bireuen sebesar 70,8%.

Daftar Pustaka

- Allen, N.J., dan Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1–18.
- Anggriani (2014). *Pengaruh Budaya Organisasi Dan Iklim Organisasi, Terhadap Komitmen Dan Kinerja Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*. Pekanbaru. CV. Nuansa Jaya Mandiri.
- Andriyanto, Nova (2013). Pengaruh Pengendalian Intern dan Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Manajerial (Studi Empiris Pada PT BRI (Persero) Tbk Cabang Jember). *Skripsi Akuntansi*, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.
- Arviana F. S. (2019). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pabrik Sohun UD Alhamdulillah), *Jurnal Universitas Putra Bangsa Kebumen*
- Hasibuan, M.S.P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara. Jakarta
- Konadi W. dan Syahniar (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana, dan Perilaku Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP dan Akte Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen, *Jurnal indOmera*, 2(3): 1-11.
- Luthans, Fred. (2017). *Perilaku organisasi*. Andi. Yogyakarta.
- Mangkunegara. Anwar Prabu (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Marwan H., Ibrahim S., Win K., dan Yusrizal A., (2019). *Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25*, Edisi Pertama Sefa Bumi Persada, Medan.
- Marwan, Win K, Alfi S, Kamaruddin, Rahmad (2023). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method dilengkapi analisis data dengan SPSS*, Banda Aceh: Bandar Publishing. ISBN: 978-623-449-205-7
- Maria, Zeri (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bongan Kabupaten Kutai Barat, *eJournal Administrasi Negara*, Vol.4 No.2
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. (2016). *Perilaku Organisasi*. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat

- Sinambela, Lijan Poltak (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Utari Novia Solka, Afni Yeni, & Rasidah Nasrah. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 3(1), 110–121. <https://doi.org/10.55606/optimal.v3i1.942>
- Priyatno, Duwi (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media
- Winardi (2010). *Manajemen Prilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Jakarta: Kencana
- Zurnali, Cur (2010). *Knowledge Worker: Kerangka Riset Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Depan*, Bandung: Penerbit Unpad Press.