

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kantor desa merupakan tempat yang digunakan oleh pemerintah yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan administrasi. Kantor desa sebagai bagian terkecil dari sistem pemerintahan administratif di Indonesia, dituntut dapat mengikuti perkembangan teknologi dan terus meningkatkan kemampuannya di dalam mengelola data administrasi kependudukan. Pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala meliputi seluruh pelayanan diantaranya melayani masyarakat di dalam membuat surat pengantar atau surat lainnya, seperti pelayanan mengenai pelayanan publik di desa melalui sebuah rekomendasi pengantar surat seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Rekomendasi Perizinan, dan Surat-surat lainnya. Tujuan didirikannya kantor desa adalah agar pemerintahan desa mampu membantu alih pemerintahan, sehingga kepala desa dan pegawainya bekerja dan mengurus kependudukan di desa.

Mengikuti Undang-Undang yang mengatur mengenai hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan, sistem informasi dan administrasi kependudukan, perlindungan data pribadi penduduk, sanksi administratif dan sanksi pidana terkait administrasi kependudukan. Dalam hal ini semua yang berkaitan dengan administrasi kependudukan berkenaan dengan pelayanan yang berada di Kantor Desa.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa menyatakan bahwa pemerintah desa berkewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan didalam melaksanakan tugasnya, pemerintah desa berkewajiban menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik serta melaksanakan prinsip tata pemerintah desa yang transparan. Aparatur desa merupakan alat dari pemerintah sebagai pelaksana pemerintah terendah. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus mampu menunjukkan kualitasnya sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Sebagai abdi masyarakat pegawai pemerintah desa adalah wakil dari masyarakat, dengan fungsi ganda tersebut diharapkan pegawai pemerintah desa mampu mewakili masyarakat yang dipimpinnya. Pemerintah desa di bawah pimpinan Kepala Desa dibantu dengan aparatur desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Kepala desa adalah pejabat pemerintah desa yang mempunyai wewenang, tugas dan kewajiban untuk menyelenggarakan rumah tangga desanya.

Pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak dapat dihindari karena sudah menjadi kewajiban penyelenggaraan pegawai pemerintahan dalam menciptakan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi pemerintah karena langsung berhadapan dengan masyarakat yang mempunyai keperluan. Pelayanan adalah sesuatu hal yang tak kasat mata tetapi bisa dirasakan oleh masyarakat yang mengalami interaksi langsung dengan pegawai.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan masyarakat, tetapi juga pemberian

pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang berkunjung. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Dalam hal ini penyedia jasa dituntut untuk berusaha mengerti apa yang diinginkan oleh pelanggan sehingga mempunyai harapan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Salah satu bentuk aktivitas masyarakat yang menjadi bagian penting dalam berbangsa dan bernegara adalah pelayanan publik. Dalam konteks Negara pelayanan publik sudah menjadi profesi yang sangat utama karena memberi jaminan keberlanjutan administrasi Negara yang melibatkan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dan diperutukkan untuk kepentingan publik.

Zeithaml dalam (Nurdin 2019:57-59) mengemukakan beberapa indikator kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kinerja yaitu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. . Kualitas pelayanan menurut (Hermanto dalam Yeni Iskandar 2019) adalah suatu layanan yang diberikan organisasi itu harus menjamin efesiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan. Artinya pelayanan yang diberikan harus adil dan memiliki kualitas sehingga membuat masyarakat lebih mudah saat melakukan pelayanan.

Dari beberapa indikator tersebut jika dihubungkan dengan pelaksanaan kinerja pegawai di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala masih belum optimal.

Berdasarkan *pre survey* yang dilakukan penulis masih ditemukannya kurang optimalnya prasarana atau bukti wujud serta kemampuan dan respon pegawai dalam melayani masyarakat.

Bukti fisik merupakan indikator dari kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi sehingga setiap prasarana yang ada di kantor mampu memberikan kesan yang terbaik terhadap masyarakat yang berkunjung. Namun fakta dilapangan menunjukkan masih ditemukan sarana dan prasarana yang kurang sehingga menimbulkan ketidaknyamanan, bukti fisik sarana di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala dapat dilihat sebagai berikut :

Table 1.1
Daftar Inventaris Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala

No	Jenis Barang	Jumlah
1	Komputer	2 unit
2	AC	2 unit
3	Laptop	2 unit
4	Lemari	1 unit
5	Meja Kerja	3 unit
6	Printer	2 unit
7	Kursi Tamu Kayu Jati	1 set
8	Kursi Tunggu	2 set
9	Kursi layanan	1 unit
10	Papan Informasi	2 unit

Sumber : Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala, tahun 2021

Dari tabel 1.1 sarana dan prasarana kantor terdapat jumlah yang kurang seperti kursi layanan cuman terdapat satu dan hanya ada di bagian loket pelayanan umum sedangkan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala terdapat tiga loket. Hal

ini tentu mengurangi kenyamanan masyarakat ketika ada perlu terhadap loket lainnya karena mendatangi loket tersebut hanya berdiri.

Selanjutnya dilihat dari *realibity* (kemampuan dan keandalan) serta *responsiveness* (kesanggupan), berdasarkan observasi peneliti bahwa pelayanan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala terbilang berbelit-belit saling melemparkan satu tugas ke tugas lainnya kepada pegawai lainnya dan tidak cepat tanggap terhadap masyarakat yang berkunjung. Selain itu belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan yang seharusnya menjadi patokan penyelesaian tugas pelayanan hal ini membuat masyarakat tidak mengetahui kepastian penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus menanyakan setiap harinya. Hali ini menjelaskan bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur layanan tidak berjalan dengan optimal.

Kemudian dilihat dari *assurance* (jaminan, keramahan dan kemampuan) serta *emphaty* (perhatian), masyarakat masih merasa kurang mendapatkan pelayanan tersebut salah satunya ketika masyarakat datang tidak ditanya apa keperluan saat datang di tempat melainkan hanya dibiarkan saja hingga masyarakat itu sendiri yang inisiatif untuk bertanya kepada petugas pelayanan. Berdasarkan penjelasan dari beberapa kualitas pelayanan di atas dan kemudian dengan fakta yang terjadi di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala bahwa pelaksanaan pelayanannya belum optimal.

Menurut Garvin dalam (Hardiyansyah, 2011:38) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya

tahan, kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan, estetika, persepsi kualitas. Dari beberapa faktor yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan menurut peneliti adalah kinerja dari pegawai. Karena dalam pencapaian tujuan sebuah organisasi sangat dibutuhkan kinerja dari pegawainya agar tujuan yang sudah ditetapkan dapat dicapai secara lebih efisien.

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang baik maka Pemerintahan Desa Sungai Ambawang Kuala membutuhkan pegawai yang memiliki semangat kerja yang tinggi serta berkompetensi yaitu dimana pegawai tersebut memiliki kemampuan dalam berbagai aspek pengetahuan, keterampilan dan juga sikap kerja. Oleh karena itu kemampuan dari pegawai pada Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala tercermin dari kinerjanya, kinerja pada umumnya diartikan sebagai kesuksesan seorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Pengukuran kinerja dalam Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Kinerja Instansi Pemerintah pasal 2 ayat 1 berbunyi “Pengukuran kinerja adalah proses sistematis dan berkelanjutan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program, kebijakan, sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam mewujudkan visi, misi dan strategi instansi”

Keberhasilan program kinerja pegawai adalah dimana target kerja harus dicapai setiap tahun. Sedangkan pengukuran kinerja pegawai di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala tidak melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kinerja yang baik pada dasarnya adalah kinerja yang realisasi dan target kerjanya sesuai dengan apa yang diharapkan, seperti mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah

ditetapkan, yang mana dengan hal tersebutlah tujuan dari suatu organisasi dapat terwujud.

Setiap organisasi baik pemerintahan ataupun swasta dituntut agar dapat mengoptimalkan sumber daya manusianya, serta bagaimana cara mengelola sumber daya manusia. Pengelolaan sumber daya manusia tidak dapat dilepaskan dari faktor pegawai yang diharapkan mampu berprestasi semaksimal mungkin demi tercapainya suatu organisasi pemerintah yang baik. Dalam mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintah yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan yang lebih baik, dengan demikian sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu instansi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi organisasi tersebut.

Pegawai merupakan peran utama yang ada dalam sebuah organisasi yang mempunyai peran strategis di dalam suatu organisasi yakni sebagai perencana, pemikir, dan juga sebagai pengendali kegiatan organisasi. Kinerja yang dimiliki oleh seorang pegawai diperoleh melalui usaha dan kerja keras serta melalui proses panjang, untuk itu setiap pegawai dituntut memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Seperti yang ada dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Pasal 3 ayat (1) tentang Pokok-pokok Kepegawaian yaitu “Pegawai negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara jujur, adil, profesional, dan merata dalam penyelenggaraan sebuah tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan.

Kinerja pegawai sangat berperan dalam kemajuan tersebut, karena pada dasarnya organisasi dijalankan oleh manusia, maka kinerja sesungguhnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan peranannya dalam suatu organisasi. Menurut Moeheriono (2012:95) Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Sedangkan Mangkunegara (2011:67) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab.

Tinggi rendahnya sumber daya manusia pada instansi pemerintah maupun swasta dilihat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Pegawai sebagai aparatur pemerintah dan sekaligus sebagai abdi masyarakat harus menjalankan tugas dengan baik serta siap melayani masyarakat dengan baik. Seorang pegawai dituntut agar selalu bekerja dengan penuh semangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak terkesan lambat. Semangat kerja bagi pegawai negeri sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Salah satu faktor penting dalam melakukan pengembangan sebuah organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan merupakan persoalan yang sering terjadi pada lingkup instansi pemerintahan, maka dari itu pelayanan yang terjadi harus dibutuhkan pegawai yang mampu melayani dengan berbagai tipe masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala berkaitan dengan permasalahan masih ada pegawai yang pendidikannya sekolah menengah sehingga kualitas pekerjaan (*Quality Of Work*) yang dihasilkan kurang memuaskan, dan kemampuan (*Capability*) dalam penggunaan teknologi masih ada yang bingung. Adapun data pegawai Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1.	SMA	7 Orang
2.	S1	5 Orang
Jumlah		12 Orang

Sumber : Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala, tahun 2021

Tabel 1.2 masih terdapat pegawai yang tingkat pendidikannya menengah sehingga hal ini menjadi berdampak pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat terlebih lagi tidak semua pegawai mampu menggunakan alat teknologi seperti komputer. Saat pandemi seperti ini pelayanan umum menggunakan sistem online yang tidak bisa dihindari, maka dari itu penguasaan teknologi dalam sistem pemerintahan sangat diperlukan.

Hal lain juga dapat dilihat dari komunikasi (*Communication*) dan inisiatif (*Initiative*) dari pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dalam observasi peneliti juga melihat bahwa pegawai Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala kurang komunikatif dan inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena saat ada masyarakat datang pegawai terlihat tidak inisiatif bertanya terhadap masyarakat apa yang diperlukan terlebih lagi pekerjaannya yang terlihat di samping pegawai

dibiarkan saja sehingga menyebabkan penumpukan pekerjaan saat tenggang waktu yang ditentukan.

Hal yang serupa dalam kecepatan (*Promptness*) bekerja yang diukur dengan tingkat waktu yang diberikan. Dalam melaksanakan pekerjaan masih ada pegawai terlihat tidak tepat waktu dalam mengerjakan tugasnya, hal ini dilihat karena di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala belum terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas dalam waktu penyelesaian administrasi. Setiap surat-menyurat pasti memiliki batas waktu yang sudah ditentukan namun, dikarenakan di Kantor Desa Sungai Ambawang belum menggunakan SOP maka proses pembuatan surat-menyurat tersebut tidak pasti. Berdasarkan penjelasan mengenai kinerja pegawai di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala kemudian dihubungkan dengan fakta dilapangan yang terjadi maka dapat diketahui bahwa kinerja pegawai di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala masih belum optimal.

Masalah lain yang ditemukan di kantor desa terkait dengan informasi pelayanan kependudukan yaitu bahwa belum ada pemasangan gambar alur atau tata cara pengurusan surat-surat untuk mengurus surat pengantar, yang di tempel dipapan pengumuman hanyalah untuk membawa surat pengantar dari RT atau RW. Hal ini menyebabkan masyarakat bingung dan tidak mengetahui tata cara untuk mengurus surat-surat yang berhubungan dengan administrasi kependudukan, bahkan tidak mencantumkan syarat-syarat pendukung untuk pembuatan administrasi kependudukan.

Hal yang sama ada di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala yaitu belum terselesaikannya sebuah target perekaman e-KTP yang sampai saat ini belum selesai. Berdasarkan observasi peneliti bahwa sebuah data jumlah penduduk 14.635 jiwa, yang wajib KTP sebanyak 10.432, yang telah di distribusikan sebanyak 8.206 sedangkan yang belum melaksanakan sebuah perekaman sebanyak 2.226 dari Desa Sungai Ambawang Kuala. (Sumber data.kalbarprov.go.id/data kependudukan desa sungai ambawang kuala per 30 juni 2020).

Hal ini berkaitan dengan teori hubungan oleh dari pendapat lewis dan Boms (dalam Tjiptono, 2009) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan atau hasil kerja pegawai untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja pegawai.

Penelitian tentang “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan Di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala ini akan dianalisis berdasarkan Variabel Kinerja terhadap kualitas pelayanan. Variabel kinerja akan dianalisis dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Michel (Sedarmayanti, 2011:51) yaitu kualitas kerja, komunikasi, kecepatan, kemampuan dan inisiatif terhadap kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (Nurdin, 57-59) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Permasalahan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kependudukan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala saling berhubungan, karena berdasarkan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti bahwa permasalahan kinerja pegawai, antara lain tidak mengetahui dalam penggunaan alat teknologi seperti komputer dan kurangnya inisiatif pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya serta belum terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur), permasalahan ini berhubungan atau sangat berpengaruh terhadap pelayanan kependudukan yang terjadi di tingkat pemerintah terendah yaitu desa justru banyak terjadi kejadian-kejadian yang menyangkut rendahnya pelayanan pemerintah kepada masyarakat baik secara kualitas maupun kuantitas.

Dalam memperoleh pelayanan yang sederhana saja masyarakat sering dihadapkan pada kesulitan, misalnya prosedur yang berbelit-belit, sehingga menimbulkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan pemerintah desa berarti berhadapan dengan proses yang berbelit-belit, kemudian kualitas pelayanan publik dibidang kependudukan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala masih terkendala informasi dari pihak desa atau pihak lainnya mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan administrasi disamping itu prosedur yang sulit ditumpangi oleh kepentingan pribadi dan kelompok sehingga dapat disimpulkan kinerja pegawai tersebut sehingga pelayanan yang dihasilkan kurang maksimal

Berdasarkan berbagai penjelasan dan data diatas, terdapat banyak permasalahan mengenai kualitas pelayanan dan kinerja pegawai serta terdapat hubungan diantara permasalahan kualitas pelayanan dan kinerja tersebut. Maka dari

itu penulis berminat melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kependudukan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala”

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas maka dapat di identifikasikan beberapa masalah yaitu :

- a. Tidak adanya target penyelesaian tugas pelayanan
- b. Kurangnya respons pegawai dalam memberikan pelayanan
- c. Kurangnya inisiatif pegawai dalam melakukan pekerjaan
- d. Belum tercapinya target perekaman e-KTP

1.3 Pembatasan Masalah

Agar permasalahan yang dikaji lebih terarah, maka dalam penelitian ini hanya membahas tentang faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Garvin dalam (Hardiyansyah, 2011:38) terdapat faktor yang dapat dikategorikan kualitas pelayanan yang dapat berfungsi sebagai kerangka kerja untuk menganalisis yaitu kinerja, fitur, keandalan, kesesuaian, daya tahan, kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan, estetika, persepsi kualitas. Maka dari faktor-faktor tersebut peneliti membatasi masalah pada kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut: Apakah ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kependudukan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

- a. Untuk mendeskripsikan kinerja pegawai di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala (x)
- b. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala (y)
- c. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai (x) terhadap kualitas pelayanan (y) di Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

- a. Bagi Peneliti hasil penelitian ini dapat menjadi bekal pengetahuan dan pengalaman secara nyata bagi peneliti sehingga nantinya dapat memberikan pemahaman dan kontribusinya terhadap masyarakat
- b. Bagi mahasiswa penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa yang mampu memberikan informasi, pengetahuan, dan pemahaman yang lebih tentang kinerja terhadap kualitas pelayanan

- c. Bagi Universitas Tanjungpura Pontianak, penelitian ini dapat menjadi bahan koleksi sehingga dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi administrasi yang khususnya berkaitan dengan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dalam penelitian adalah :

- a. Bagi Kantor Desa Sungai Ambawang Kuala, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik.
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tentang kinerja pegawai agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik
- c. Bagi program studi Ilmu Administrasi Publik, penelitian ini dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi mahasiswa.