



Analisis Pengaruh Pengawasan dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep

Fara Aryanti Risma Ayu^{1*}, Hadi Susanto², Sri Mulyani³

^{1,2,3} Universitas Wijaya Putra, Surabaya

faraaryanti2@gmail.com^{1*}, hadisusanto@uwp.ac.id², ninik.doktor@gmail.com³

Korespondensi penulis: faraaryanti2@gmail.com

Abstract: This study, conducted by Fara Ariyanti Risma Ayu (2025), analyzes the influence of supervision and work ability on employee performance through the mediating role of public service quality at Bank Jatim Sumenep Branch. Employing an explanatory research design with a quantitative approach, the study involved a sample of 86 respondents and used SmartPLS for data analysis. The objectives were to: (1) describe supervision, work ability, public service quality, and employee performance; (2) examine the direct and indirect effects of supervision and work ability on performance, with public service quality as a mediator. Findings show that supervision has a positive but insignificant direct effect on employee performance (original sample = 0.024; $p = 0.749$), while it has a positive and significant impact on public service quality (0.293; $p = 0.000$). Work ability significantly influences both public service quality (0.586; $p = 0.000$) and employee performance (0.316; $p = 0.000$). Public service quality itself significantly affects employee performance (0.624; $p = 0.000$). Indirectly, supervision positively and significantly influences employee performance through public service quality (0.183; $p = 0.000$), as does work ability (0.365; $p = 0.000$). In conclusion, although direct supervision does not significantly impact employee performance, it contributes through its strong influence on service quality. Work ability is shown to be a crucial factor, both directly and indirectly, in enhancing performance. These findings emphasize the importance of improving service quality as a strategic mediating factor in boosting employee outcomes within the banking sector.

Keywords: Employee Performance, Public Service Quality, Supervision, Work Ability

Abstrak: Penelitian yang dilakukan oleh Fara Ariyanti Risma Ayu (2025) ini menganalisis pengaruh supervisi dan kemampuan kerja terhadap kinerja pegawai melalui peran mediasi kualitas pelayanan publik pada Bank Jatim Cabang Sumenep. Penelitian ini menggunakan desain penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif, dengan jumlah sampel 86 responden dan analisis data menggunakan SmartPLS. Tujuan penelitian ini adalah: (1) mendeskripsikan supervisi, kemampuan kerja, kualitas pelayanan publik, dan kinerja pegawai; (2) menguji pengaruh langsung dan tidak langsung supervisi dan kemampuan kerja terhadap kinerja, dengan kualitas pelayanan publik sebagai mediator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa supervisi memiliki pengaruh langsung positif tidak signifikan terhadap kinerja pegawai (original sample = 0,024; $p = 0,749$), sedangkan supervisi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (0,293; $p = 0,000$). Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (0,586; $p = 0,000$) dan kinerja pegawai (0,316; $p = 0,000$). Kualitas pelayanan publik sendiri berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (0,624; $p = 0,000$). Secara tidak langsung, supervisi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kualitas pelayanan publik (0,183; $p = 0,000$), demikian pula kemampuan kerja (0,365; $p = 0,000$). Sebagai kesimpulan, meskipun supervisi langsung tidak berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai, namun memberikan kontribusi melalui pengaruhnya yang kuat terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan kerja terbukti menjadi faktor krusial, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam meningkatkan kinerja. Temuan ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai faktor mediasi strategis dalam meningkatkan hasil kerja pegawai dalam sektor perbankan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Supervisi, Kemampuan Kerja

1. PENDAHULUAN

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri. Bank Jatim Cabang Sumenep yang bertempat di Jl. Trunojoyo 49 Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep selalu berupaya dalam meningkatkan kinerja karyawannya sehingga Bank Jatim Cabang Sumenep adapat menjadi cabang yang terbaik di Provinsi Jawa Timur.

Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efesien bagi nasabah. Untuk ini, bank menyediakan uang tunai, tabungan, dan kartu kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Tanpa adanya penyediaan alat pembayaran yang efesien ini, maka barang hanya dapat diperdagangkan dengan cara barter yang memakan waktu. Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Bila peran ini berjalan dengan baik, ekonomi suatu negara akan meningkat. Tanpa adanya arus dana ini, uang hanya berdiam di saku seseorang, orang tidak dapat memperoleh pinjaman dan bisnis tidak dapat dibangun karena mereka tidak memiliki dana pinjaman.

Disamping itu, berhasilnya produk-produk bank tersebut juga dibutuhkan pengawasan. Pengawasan merupakan salah satu faktor penting sebagai kunci keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan/supervisi/*grup leader* bukan semata-mata untuk mencari kesalahan karyawan, namun untuk memastikan seberapa progres pekerjaan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan cara mengarahkan dan mengawasi karyawan bawahannya. Pengawasan saat pekerjaan berlangsung juga mengajarkan kepada bawahannya bagaimana cara penggunaan dan penerapan metode serta prosedur yang tepat dan mengawasi pekerjaan mereka agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan semestinya. Peran dan pengaruh pengawasan dari

atasan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan. Menerapkan pengawasan diharapkan karyawan mampu bekerja dengan baik agar tercapai progres pekerjaan dan segera terselesainya pekerjaan tersebut sesuai jadwal sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Bank adalah lembaga keuangan yang digunakan oleh perusahaan- perusahaan maupun perorangan untuk menyimpan dana yang tidak dapat dipisahkan dari sebuah kepercayaan dan pelayanan. Saat ini, bank dituntut untuk berperan dalam rangka meningkatkan pencapaian bisnisnya dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang dapat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

Pada era globalisasi seperti saat ini, ketatnya pesaing dalam bisnis perbankan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Saat ini perusahaan harus memiliki keunggulan bersaing yang lebih untuk berkompetisi dengan bisnis perbankan lainnya. Salah satu keunggulan utama yang harus dimiliki suatu perusahaan adalah dapat mencapai target dan tujuan organisasi, hal ini dapat dicapai hanya dengan perusahaan memiliki karyawan dengan kinerja yang baik. Bisnis perbankan dapat berjalan sesuai harapan jika didalamnya melibatkan karyawan yang memiliki tujuan sama dengan perusahaan dan kinerja yang memumpuni. Karyawan merupakan faktor utama yang dapat menggerakkan seluruh aktivitas yang ada di perusahaan. Oleh karena itu perbankan perlu memiliki karyawan dengan kinerja baik dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Kinerja karyawan merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang diterapkan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan maka akan memberikan suatu penilaian maupun persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebaliknya, jika pelayanan tidak diterima oleh konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecendrungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.

Kualitas layanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Atau dapat juga didefinisikan sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan. Dari kedua pendapat diatas dapat diketahui bahwa ada 2 unsur utama dalam

kualitas layanan/jasa yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

Sementara itu, berdasarkan kajian empiris penelitian terdahulu yang dilakukan Fachri dan Akbar, (2023) temuan penelitiannya menjelaskan adanya pengaruh yang signifikan antara pengawasan terhadap kinerja, akan tetapi hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Fachri dan Akbar, (2023) tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdilla dan Sari (2023). Dimana dalam penelitian yang dilakukan Abdilla dan Sari (2023) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu pengawasan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Adanya perbedaan hasil penelitian/*gab reseach* ini memberikan celah untuk dilakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh pengawasan terhadap kinerja. Tentang perbedaan temuan penelitian ini merupakan *gab reseach* untuk dilakukan penelitian lanjutan yang mengkaji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh dari pengawasan terhadap kinerja yang dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda ini yaitu di lakukan Bank Jatim Kabupaten Sumenep.

Dengan demikian untuk meningkatkan kinerja, perlu diperhatikan agar pengawasan dapat dilakukan secara efektif dan efisien sehingga bisa menampilkan kinerja yang dapat meningkatkan produktifitas perusahaan. Pengawasan merupakan salah satu faktor penting sebagai kunci keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan bukan semata-mata untuk mencari kesalahan karyawan, namun untuk memastikan seberapa progres pekerjaan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan cara mengarahkan dan mengawasi karyawan bawahannya. Pengawasan saat pekerjaan berlangsung juga mengajarkan kepada bawahannya bagaimana cara penggunaan dan penerapan metode serta prosedur yang tepat dan mengawasi pekerjaan mereka agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan semestinya. Peran dan pengaruh pengawasan dari atasan juga akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja merupakan salah satu parameter untuk mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Karena itu cukup beralasan jika peningkatan kinerja menjadi perhatian besar yang harus diwujudkan. Berbicara tentang kinerja karyawan, tentunya tidak terlepas dari faktor-faktor yang mendukung diantaranya faktor kemampuan kerja yang harus dimiliki seorang karyawan. Ironisnya tidak semua karyawan dalam perusahaan memiliki modal kemampuan kerja yang memumpuni dalam menyelesaikan di bidang pekerjaannya, sehingga dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelaksana tugas kurang efektif. Terutama di lembaga publik, masih terdapat karyawan yang memiliki

kemampuan kerja yang kurang memumpuni dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas yang telah diberikan.

Kajian empiris penelitian terdahulu yang dilakukan Dewi, *et al.*, (2023) temuan penelitiannya menjelaskan adanya pengaruh yang signifikan antara kemampuan kerja terhadap kinerja, akan tetapi hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Dewi, *et al.*, (2023) tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Perdana dan EQ (2023). Dimana dalam penelitian yang dilakukan Perdana dan EQ (2023) menunjukkan hasil yang berbeda yaitu kemampuan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Adanya perbedaan hasil penelitian/*gab reseach* ini memberikan celah untuk dilakukan penelitian lanjutan tentang pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja. Tentang perbedaan temuan penelitian ini merupakan *gab reseach* untuk dilakukan penelitian lanjutan yang mengkaji dan membuktikan apakah terdapat pengaruh dari kemampuan kerja terhadap kinerja yang dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda ini yaitu di lakukan Bank Jatim Kabupaten Sumenep.

Selanjutnya, berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di Bank Jatim Kabupaten Sumenep juga teradapat permasalahan/fenomena yang berkaitan dengan kinerja di kantor tersebut tidak tercapai optimal, banyak target pekerjaan tidak selesai tepat waktu. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja salah satunya dengan mengadakan diklat pengembangan SDM mengikutkan pada kegiatan-kegiatan pengembangan pelayanan public dan pengembangan kualitas pelayanan publik mengikuti, namun hal ini tidak berpengaruh optimal terhadap kinerja karyawan. Adanya fenomena tersebut diduga dipengaruhi oleh faktor pengawasan dan kemampuan kerja yang masih belum maksimal serta kemampuan manajerial dari setiap karyawan yang masih minim. Agar dapat bekerjasama mencapai tujuan, sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan adanya *gab research* dan fenomena yang ada dalam lingkup Bank Jatim Kabupaten Sumenep, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul penelitian “**Analisis Pengaruh Pengawasan dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep**”.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan berbagai penjelasan latar belakang, fenomena dan adanya *gab research* penelitian yang telah dikemukakan, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana deskripsi tentang pengawasan, kemampuan kerja, kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep?
- b. Apakah pengawasan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep?
- c. Apakah pengawasan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep?
- d. Apakah kemampuan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep?
- e. Apakah kemampuan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Bank Jatim Cabang Sumenep?
- f. Apakah kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep?
- g. Apakah pengawasan mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik?
- h. Apakah kemampuan kerja mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang ada maka dirumuskan tujuan penelitian. Adapun tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mendeskripsikan tentang pengawasan, kemampuan kerja, kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.
- b. Untuk menguji dan menganalisis apakah pengawasan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.
- c. Untuk menguji dan menganalisis apakah pengawasan mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.

- d. Untuk menguji dan menganalisis apakah kemampuan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.
- e. Untuk menguji dan menganalisis apakah kemampuan kerja mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.
- f. Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.
- g. Untuk menguji dan menganalisis apakah pengawasan mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan public.
- h. Untuk menguji dan menganalisis apakah kemampuan kerja mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan public.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Praktis

- 1) Bagi karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep, hasil penelitian ini sebagai sumbangan dan bahan masukan dalam menganalisa tentang kinerja karyawan dan merumuskan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui faktor pengawasan, kemampuan kerja, dan kualitas pelayanan publik.
- 2) Bagi pimpinan Bank Jatim Cabang Sumenep, hasil penelitian ini sebagai masukan untuk pertimbangan pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan melalui pengawasan, kemampuan kerja, dan kualitas pelayanan publik.
- 3) Bagi Universitas Wijaya Putra, hasil penelitian ini sebagai sumbangan referensi untuk menambah literatur perpustakaan universitas.

b. Manfaat Teoritis

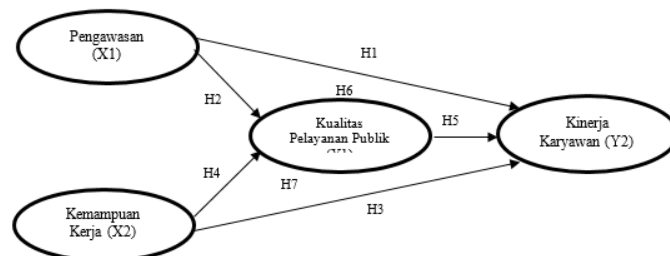
- 1) Bagi pengembangan ilmu, Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan keilmuan dan penemuan konseptual baru penelitian dengan kajian tentang pengaruh pengawasan dan kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan.
- 2) Hasil penelitian ini sebagai sumbangan bagi pembaca untuk menambah keilmuan bagi pembaca yang tertarik mendalami manajemen administrasi publik khususnya

tentang pengawasan, kemampuan kerja, kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan.

- 3) Hasil penelitian ini sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan datang untuk melakukan penelitian tentang kajian ilmu manajemen administrasi publik (MAP) khususnya tentang pengawasan, kemampuan kerja, kualitas pelayanan publik, dan kinerja karyawan.

Kerangka Konseptual

Untuk memudahkan kerangka berpikir penelitian dipahami oleh orang lain maka dituangkan pada bentuk gambar kerangka konseptual penelitian. Adapun bentuk kerangka konseptual yang dimaksud dalam bahasan ini yaitu yang ditunjukkan pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Keterangan:

.....➡ = Pengaruh langsung
——➡ = Pengaruh tidak langsung

Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, hipotesis sangat diperlukan. Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara, sehingga masih memerlukan pembuktian. Pembuktian yang ingin dicapai adalah sebagai upaya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Berdasarkan pada kerangka konseptual tersebut diatas, maka tersusun perumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Hubungan tentang pengawasan kaitannya dengan kinerja karyawan, dilakukan peneliti terdahulu yaitu Fachri dan Akbar (2023) yang menjelaskan temuan penelitiannya bahwa terdapat pengaruh signifikan dari pengawasan terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini menjadi landasan hipotesis pertama yaitu:

H1: Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep.

Hubungan tentang pengawasan kaitannya dengan kualitas pelayanan publik, dilakukan peneliti terdahulu yaitu Afifah dan Fitria (2022) yang menjelaskan temuan penelitiannya bahwa terdapat pengaruh signifikan dari pengawasan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan penelitian ini menjadi landasan hipotesis kedua yaitu:

H2: Pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Hubungan tentang kemampuan kerja kaitannya dengan kualitas pelayanan publik, dilakukan peneliti terdahulu yaitu Hanasi, *et al.*, (2024) yang menjelaskan temuan penelitiannya bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan penelitian ini menjadi landasan hipotesis ketiga yaitu:

H3: Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.

Hubungan tentang kemampuan kerja kaitannya dengan kinerja karyawan, dilakukan peneliti terdahulu yaitu Dewi, *et al.*, (2023) yang menjelaskan temuan penelitiannya bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini menjadi landasan hipotesis keempat yaitu:

H4: Kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.

Hubungan tentang kualitas pelayanan publik kaitannya dengan kinerja karyawan, dilakukan peneliti terdahulu yaitu Dewa (2023) yang menjelaskan temuan penelitiannya bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan publik terhadap kinerja karyawan. Temuan penelitian ini menjadi landasan hipotesis kelima yaitu:

H5: Kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep.

Hubungan tentang pengawasan kaitannya dengan kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik, belum pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu sehingga hipotesis enam akan menjadi keterbaruan penelitian atau *novelty* dalam penelitian ini:

H6: Pengawasan mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik.

Hubungan tentang kemampuan kerja kaitannya dengan kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik, belum pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu

sehingga hipotesis tujuh akan menjadi keterbaruan penelitian atau *novelty* dalam penelitian ini:

H7: Kemampuan kerja mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419). The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5). Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560). Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14). Saat mengumpulkan sumber data, peneliti mengumpulkan sumber data berupa data mentah. Metode survei adalah metode pengumpulan data primer dengan menggunakan pertanyaan tertulis (Kumala Dewi, Indri et al., 2022 : 29).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian *explanatory* (penjelasan). Penelitian *explanatory* (penjelasan) yaitu menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel untuk menguji hipotesis. Dalam pelaksanaannya penelitian eksplanatori menggunakan metode penelitian survei. Metode penelitian survey adalah tipe penelitian dengan menggunakan kuisioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam penelitian survey, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis di dalam kuisioner atau angket untuk kemudian jawaban dari seluruh responden diolah menggunakan teknik analisis tertentu (Martono, 2016). Penelitian ini menggunakan metode survey yakni mengumpulkan informasi dari seluruh populasi atau sampel dengan menggunakan alat bantu kuisioner.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif (*quantitative approach*). Penggunaan metode pendekatan kuantitatif (*quantitative approach method*), ini diharapkan mampu menjelaskan dan membahas hasil penelitian secara menyeluruh serta memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap penelitian ini. Pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian

menggambarkan fakta-fakta yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan intrepestasi yang rasional dan akurat yang dianalisis dalam bentuk angka-angka untuk diambil kesimpulan. Pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan wawancara dan survey untuk menemukan masalah-masalah yang terjadi di lapangan. Data akan diolah dengan menggunakan analisis statitkik program SEM-PLS (*Partial Least Square*).

Populasi adalah keseluruhan obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang digunakan untuk penelitian (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Bank Jatim Kabupaten Sumenep yang berjumlah 86 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan seluruh populasi berjumlah 86 responden. Metode pengambilan sampel ini disebut metode *total sampling*. Menurut Arikunto, (2019) metode *total sampling* adalah pengambilan sampel yang sama dengan jumlah populasi yang ada.

4. HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung

Korelasi	<i>Original Sample</i>	<i>P Value</i>	Keterangan
Pengawasan → Kinerja Karyawan	0,024	0,749	Pengaruh Positif Tidak Signifikan
Pengawasan → Kualitas Pelayanan Public	0,293	0,000	Pengaruh Positif Signifikan
Kemampuan Kerja → Kualitas Pelayanan Public	0,586	0,000	Pengaruh Positif Signifikan
Kemampuan Kerja → Kinerja Karyawan	0,316	0,002	Pengaruh Positif Signifikan
Kualitas Pelayanan Publik → Kinerja Karyawan	0,624	0,000	Pengaruh Positif Signifikan

Berdasarkan tabel tentang hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung, ditunjukkan bahwa:

- Pengawasan terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan tidak signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki sebesar 0,024 dan *p value* sebesar 0,749.
- Pengawasan terhadap kualitas pelayanan public berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,293 dan *p value* sebesar 0,000.

- c. Kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan public berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,586 dan *p value* sebesar 0,000.
- d. Kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,316 dan *p value* sebesar 0,000.
- e. Kualitas terhadap kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,624 dan *p value* sebesar 0,000.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Korelasi	Original Sample	P Value	Ket
Pengawasan → Kualitas Pelayanan Publik → Kinerja Karyawan	0,183	0,000	Pengaruh Positif Signifikan
Kemampuan Kerja → Kualitas Pelayanan Publik → Kinerja Karyawan	0,365	0,000	Pengaruh Positif Signifikan

Berdasarkan tabel tentang hasil pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung, ditunjukkan bahwa:

- a. Pengawasan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan public berpengaruh positif dan signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,183 dan *p value* sebesar 0,000.
- b. Kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik berpengaruh positif signifikan dibuktikan dengan nilai *original sample* yang dimiliki yaitu sebesar 0,365 dan *p value* sebesar 0,000.

Tabel 3. Hasil Uji *Path Coefficiencies*

Korelasi	P Values	Keterangan
Pengawasan → Kinerja Karyawan	0,749	H ₁ ditolak
Pengawasan → Kualitas Pelayanan Public	0,000	H ₂ diterima
Kemampuan Kerja → Kualitas Pelayanan Publik	0,000	H ₃ diterima
Kemampuan Kerja → Kinerja Karyawan	0,002	H ₄ diterima
Kualitas Pelayanan Publik → Kinerja Karyawan	0,000	H ₅ diterima
Pengawasan → Kualitas Pelayanan Publik → Kinerja Karyawan	0,000	H ₆ diterima
Kemampuan Kerja → Kualitas Pelayanan Publik → Kinerja Karyawan	0,000	H ₇ diterima

Berdasarkan nilai *p-values* pada tabel hasil penelitian pengujian hipotesis dapat dilihat pada tingkat signifikansi, jika nilai *p-value* $\leq 0,05$ yang berarti H_0 ditolak atau hipotesis pada penelitian diterima.

H1: Pengawasan Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pengawasan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y2) sebesar 0,749 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa pengawasan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi $0,749 > 0,05$. Berdasarkan hipotesis satu yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan tidak terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama ditolak.

H2: Pengawasan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Public Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pengawasan (X1) terhadap kualitas pelayanan publik (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis dua yang menyatakan bahwa bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis dua diterima.

H3: Kemampuan Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Public Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kemampuan kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis tiga yang menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 diterima.

H4: Kemampuan Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kemampuan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y2) sebesar 0,002 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha=0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan

terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis empat yang menyatakan kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis empat diterima.

H5: Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan publik (Y1) terhadap kinerja karyawan (Y2) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis lima yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 diterima.

H6: Pengawasan Mempunyai Pengaruh Signifikan Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep Yang Dimediasi Oleh Kualitas Pelayanan Publik

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel pengawasan (X1) terhadap kinerja karyawan (Y2) dan dimediasi oleh kualitas pelayanan publik (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis enam yang menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 diterima.

H7: Kemampuan Kerja Mempunyai Pengaruh Signifikan Secara Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep Yang Dimediasi Oleh Kualitas Pelayanan Publik

Hasil perhitungan *p-value* dapat diperoleh nilai signifikansi variabel kemampuan kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y2) dan dimediasi oleh kualitas pelayanan publik (Y1) sebesar 0,000 dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, hal ini dapat diartikan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hipotesis tujuh yang menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap

kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik terbukti kebenarannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 diterima.

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengawasan Berpengaruh Tidak Signifikan terhadap Kinerja Karyawan Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel pengawasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti tingginya nilai pengawasan tidak dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Abbdillah dan Sari (2023) yang menyatakan bahwa pengawasan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengawasan Berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Public Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti tingginya nilai pengawasan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan kata lain apabila meningkatkan segala aspek yang mampu meningkatkan pengawasan kerja maka kualitas pelayanan publik akan meningkat.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afifah dan Fitria (2022) yang menyatakan bahwa pengawasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kemampuan Kerja Berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Public Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti semakin baik kemampuan kerja seorang karyawan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, dengan kata lain kemampuan kerja memiliki efek positif langsung terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanasi, *et al.*, (2024) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja memiliki pengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan publik.

Kemampuan Kerja Berpengaruh Signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik kemampuan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menjelaskan bahwa karyawan dengan kemampuan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sangat bermanfaat terhadap keberlangsungan perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi, *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Signifikan terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti tingginya kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dengan kata lain apabila perusahaan meningkatkan segala aspek yang mampu menumbuhkan kualitas pelayanan publik maka kinerja karyawan dapat meningkat pula.

Hasil penelitian yang dilakukan ini mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewa (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengawasan Mempunyai Pengaruh Signifikan Secara Tidak Langsung terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang Dimediasi oleh Kualitas Pelayanan Public

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti tingginya nilai pengawasan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik, dengan kata lain

pengawasan memiliki efek positif secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik.

Hubungan tentang pengawasan kaitannya dengan kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik, belum pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu sehingga akan menjadi keterbaruan penelitian atau *novelty* dalam penelitian ini.

Kemampuan Kerja Mempunyai Pengaruh Signifikan Secara Tidak Langsung terhadap Kinerja Karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang Dimediasi oleh Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa variabel kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik. Hal ini berarti tingginya nilai kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik.

Hubungan tentang kemampuan kerja kaitannya dengan kinerja karyawan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik, belum pernah dilakukan oleh peneliti terdahulu sehingga akan menjadi keterbaruan penelitian atau *novelty* dalam penelitian ini.

The Research model or framework is intended to further clarify the essence of the discussion of previous research result and the theoretical basis in the research, including the relationship between influential variables. (Enny Istanti, et al. 2024 : 150). This research will be conducted in three phases : measurement model (external model), structural model (internal model), and hypothesis testing. (Pramono Budi, et al., 2023 ; 970). Melalui proses tersebut, karyawan diberikan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan kinerja pekerjaannya, sehingga diharapkan dapat menjalankan tanggung jawab pekerjaannya dengan sebaik - baiknya. (Abdul Aziz Sholeh et.al. 2024 :82). Memilih merupakan bagian dari suatu upaya pemecahan sekaligus sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu dibutuhkan keputusan pembelian yang tepat (Kristiawati Indriana et.al. 2019 : 28). Kerja sama antara pemerintah, industri, lembaga penelitian dan masyarakat sipil dalam merancang menerapkan, Komitmen dan kerja sama yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan menjadi kunci keberhasilan upaya - upaya tersebut. (Gazali Salim et al. 2024 : 63). The SERVQUAL model includes calculating the difference between the values given by customers for each pair of statements related to expectations and perceptions (Diana Zuhro et al. 2024 : 98)

6. KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai analisis pengaruh pengawasan dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kualitas pelayanan publik di Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep, maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

Pengawasan adalah keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang ditetapkan. Kemampuan kerja adalah kecakapan atau kapasitas mengenai suatu keahlian yang merupakan bawaan sejak lahir untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Kualitas pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan secara baik pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Kinerja karyawan adalah seperangkat hasil usaha seorang karyawan yang dimodifikasi dengan kemampuan, sifat atau karakteristik individu dan persepsinya terhadap peran yang harus dilakukannya.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pengawasan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan kantor Bank Jatim Cabang Sumenep berarti bahwa tingginya nilai pengawasan oleh atasan kurang bisa meningkatkan kinerja karyawan. Hipotesis 1 ditolak.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep. Hipotesis 2 diterima.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang berarti bahwa semakin tinggi kemampuan kerja yang dimiliki oleh karyawan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik. Hipotesis 3 diterima.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep. Hal ini berarti jika nilai kemampuan kerja meningkat maka akan diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan. Hipotesis 4 diterima.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep. Hipotesis 5 diterima.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa pengawasan mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan public. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan publik dapat memediasi pengaruh pengawasan terhadap kinerja karyawan. Hipotesis 6 diterima.

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa kemampuan kerja mempunyai pengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan Bank Jatim Cabang Sumenep yang dimediasi oleh kualitas pelayanan publik. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan publik dapat memediasi penuh pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Hipotesis 7 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R., & Sari, E. P. (2023). Pengaruh kerjasama tim dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada PT. Indolakto Cabang Medan. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUPIMAN)*, 2(1), 170–183.
- Afifah, N., & Fitria, A. (2022). Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 11(8), 1–18.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz Sholeh, A., et al. (2024). Kompensasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT. Insolent Raya di Surabaya. *Journal of Management and Creative Business*, 2(1), 82–96.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bernardin, O., & Russel, D. (2016). *Perilaku organisasi (Terjemahan Jilid 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Boonda, N., Limpsurapong, C., & Wongadisai, W. (2019). Perceived employee competency and community participation affecting service effectiveness: A case study of garbage collection service Tao Ngoi Subdistrict Administrative Organization in Sakon Nakhon Province, Thailand. *Universitas Kasetra Thailand*.
- Byars, L. L., & Rue, L. W. (2015). *Human resource management: A practical approach*. New York: Harcourt Brace.
- Canaldhy, R. S. (2016). Kinerja organisasi pelayanan publik di pemerintahan. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 1(3).
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The aftermath of management action on competitive advantage through process attributes at food and beverage industries export import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal of Criminology and Sociology*, 9, 1418–1425.

- Dewi, L. N., Suhaeli, D., & Hidayati, L. A. (2023). Pengaruh kemampuan kerja, motivasi kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (Studi empiris pada Puskesmas Kecamatan Candimulyo). *Borobudur Management Review*, 3(1), 14–31.
- Enny, I., & Kusumo, B. (2020). Implementasi harga, kualitas pelayanan dan pembelian berulang pada penjualan produk gamis Afifah. *Ekonomika*, 45(8), 1–10.
- Fachri, M., & Akbar, I. R. (2023). Pengaruh motivasi dan pengawasan terhadap kinerja karyawan pada housekeeping PT. Usaha Gedung Mandiri Jakarta Pusat. *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation*, 1(3), 914–925.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2017). Konsep, teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris. Yogyakarta: BPFE.
- Gronroos, C. (1990). *Services management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Hanasi, R. A., Asna, A., & Abdussamad, J. (2024). Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 795–805.
- Hariawan, R., Lumbanraja, P., & Sinulingga, S. (2021). Analysis of the effect of competence and soft skill on employee performance with job satisfaction as intervening variable at the Regional Social Services of South Tapanuli Regency. *Universitas Sumatra Utara*, 8(8).
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Istanti, E., et al. (2024). Service design performance based on consumer preferences. *International Journal of Economics and Management Sciences*, 1(3), 142–160.
- Iwa Soemantri, A., et al. (2020). Entrepreneurship orientation strategy, market orientation and its effect on business performance in MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo*, 4(1), 1–10.
- Jayanti, K. N., & Dewi, K. T. S. (2021). Dampak masa kerja, pengalaman kerja, kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. *JEMBA: Jurnal Ekonomi Pembangunan, Manajemen dan Bisnis, Akuntansi*, 1(2), 75–84.
- Katamang, A. F. (2017). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja aparatur sipil negara Dinas Pertanian Kabupaten Kepulauan Sangihe. [Skripsi, tidak diterbitkan].
- Kristiawati, et al. (2019). Citra merek, persepsi harga dan nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian pada Mini Market Indomaret Lontar Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen (JMM 17)*, 6(2), 27–36.
- Kumala Dewi, I., et al. (2022). Peningkatan kinerja UMKM melalui pengelolaan keuangan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi, UNTAG Surabaya*, 23–36.
- Maister, D. H. (2019). *True profesionalisme*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Martono, N. (2016). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen sumber daya manusia (Buku 1, J. Sadeli & B. P. Hie, Trans.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muliati, L., & Putri, H. Y. (2021). Pengaruh profesionalisme dan pengawasan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Kota Tangerang. *Dynamic Management Journal*, 6(1), 1–9.
- Nawawi. (2015). *Manajemen sumber daya manusia*. Universitas Gadjah Mada: Yogyakarta.
- Notoatmodjo. (2015). *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursan., Kahar., & Fakhri. (2019). Pengaruh pengawasan terhadap kinerja pegawai (Studi di Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Gowa). *Birokrat: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 37–47.
- Odja, M., Hamzah, N., & Arifin, Z. (2020). Pengaruh kompetensi SDM, teknologi informasi dan komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kota Makassar. *Universitas Muslim Indonesia*, 1(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Texas: Texas A&M University College Station.
- Perdana, M. R. N., & EQ, Z. M. (2023). Pengaruh kemampuan kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh motivasi berprestasi pada PT. Dimensi Ruang Digital di Yogyakarta. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5(6), 2528–2537.
- Pramono Budi, Istanti Enny, Daengs G. S., Achmad, Syafi'i, & Bramastyo K. N. R. M. (2023). Impact of social media marketing and brand awareness on purchase intention in coffee shop culinary in Surabaya. *International Journal of Entrepreneurship and Business Development*, 5(6), 968–977.
- Qastalano, R. I. (2019). *Analisis pengaruh beban kerja dan pengawasan terhadap stress kerja dan kinerja karyawan Departemen Produksi PT. XYZ* [Tesis, Institut Teknologi Sepuluh Nopember].
- Rahayu, R. D. (2021). *Pengaruh transparansi, akuntabilitas pengelolaan dana kelurahan, dan partisipasi masyarakat terhadap kinerja karyawan pemerintah kelurahan* [Skripsi, Universitas Siliwangi Tasikmalaya].
- Rakhmatullah, A. E., Hadiati, S., & Setia, K. A. (2018). Pengaruh kompetensi, pengalaman kerja dan etos kerja terhadap kinerja pegawai dimediasi profesionalisme pada Dinas Pendidikan Kabupaten Probolinggo. *Universitas Gajayana Malang*, 19(1).

- Rina Dewi, et al. (2020). Internal factor effects in forming the success of small businesses. *Jurnal SINERGI UNITOMO*, 10(1), 13–21.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed., Global ed.). Pearson Education Limited.
- Salim Gazali, et al. (2024). *Ikan Nomei, Merdeka Belajar Kampus Merdeka*, 1–98.
- Sedarmayanti. (2019). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Sinambela, E. A., & Lestari, U. P. (2022). Pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Pendidikan dan Kewirausahaan*, 10(1), 178–190.
- Sinambela, L. P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia* (Cet. ke-3). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solekhan, M. (2014). *Penyelenggaraan pemerintahan desa berbasis partisipasi masyarakat*. Jogjakarta: Rosdakarya.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Susanto, E. A., Wibisono, C., & Indrayani. (2019). Determination of competence, training, and character of loyalty through personnel professionalism as intervening variables in Guskamla Batam-Indonesia. *Universitas Batam*, 4(2).
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen SDM dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Wirjayanti, F. (2019). *Analisis profesionalisme pegawai Dinas Sosial Kota Pekanbaru* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim].
- Wuwungan, M. B. A., Nelwan, O. S., & Uhing. (2020). Pengaruh kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal EMBA*, 8(1), 75–84.
- Zuhro, D., et al. (2024). Impact of measurement of service quality using the SERVQUAL method. *Digital Innovation: International Journal of Management*, 1(3), 94–114.