



Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai

Vivi Herlina

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

viviherlina124@gmail.com

Abstract

This study examines the impact of individual characteristics and employee career development on public service quality, both simultaneously or partially and finds the most influential variables. This research is essential since government institutions have to improve the quality of public services continuously. The research approach utilized in this study was quantitative research, with the sampling technique being saturated sampling by 42 respondents. Data analysis used multiple linear regression, including F-test, t-test, and determination-coefficients by using SPSS software. The results show a significant effect of individual characteristics and career development on public services quality. Individual characteristics and career development affect public services quality both simultaneously and partially. Individual characteristic is the dominant variable. Based on the finding, the individual characteristics of an employee and career development will improve the public services quality. The implication of this study indicates that government institutions need to provide opportunities for employees in self-development activities such as training and short course. The limitations of this study are still using two independent variables. Therefore, future research can append other variables, such as mediation or moderation variables.

Keywords: *public service quality, career development, individual characteristics*

Improving the Quality of Public Services based on Individual Characteristics and Employee Career Development

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan pengembangan karir pegawai terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga menguji variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Sebagaimana diketahui bahwa instansi pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas layanan publiknya kepada masyarakat. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik *sampling* menggunakan teknik sampel jenuh dengan jumlah responden sebanyak 42 orang. Analisis data menggunakan regresi linier berganda, dengan melakukan uji statistik berupa uji-F, uji-t, dan koefisien determinasi. Proses analisis data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa karakteristik individu dan pengembangan karir memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Karakteristik individu dan pengembangan karir mempengaruhi kualitas layanan publik baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Karakteristik individu merupakan variabel yang paling berpengaruh. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu yang terdapat pada seorang pegawai dan juga pengembangan karir akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikannya di instansi pegawai tersebut bekerja. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan perlunya lembaga pemerintah untuk memberikan

Corresponding author: Vivi Herlina, Email: viviherlina124@gmail.com

Article history: Received, 23 August 2021; Revised, 29 October 2021; Accepted, 22 November 2021.

To cite this article: Herlina, V. (2021). Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 06(1), 51–56. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p51-56>

kesempatan bagi pegawai dalam mengikuti kegiatan pengembangan diri seperti diklat dan bimtek. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni masih menggunakan dua variabel bebas, untuk itu penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya, seperti variabel mediasi maupun variabel moderasi

Kata kunci: kualitas layanan publik, pengembangan karir, karakteristik individu

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tuntutan dan harapan masyarakat. Tuntutan terhadap pelayanan publik yang optimal tidak hanya berlaku untuk kegiatan bisnis, tetapi juga di lembaga pemerintahan. Salah satu hal utama dalam meningkatkan pelayanan publik supaya berkualitas, yaitu melalui peningkatan sumber daya manusia itu sendiri (Eriswanto & Sudarma, 2017).

Dewi dan Diwanti (2018) mengemukakan karakteristik individu dan pengembangan karir memiliki pengaruh bagi kinerja karyawan. Kelancaran aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dalam organisasi akan dapat menghasilkan kinerja layanan organisasi yang optimal. Hal ini dikarenakan pegawai ialah aset utama bagi penyelenggaraan sebuah organisasi sehingga harus dikelola dengan baik supaya memberikan pelayanan prima sebagai bentuk pelayanan publik yang berkualitas (Ambia, 2018).

Pengembangan karir ialah usaha pribadi yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk meraih rencana karirnya (Rosyidawaty, 2018). Pegawai merupakan aset utama dalam organisasi. Pegawai yang menempati posisi yang kurang tepat akan kesulitan untuk berkembang sehingga dapat merugikan organisasi (Parimita et al., 2015; Supardi, 2016; Wahyuni et al., 2014). Terlebih lagi tanpa ketersediaan dana yang memadai menjadi hambatan bagi organisasi untuk mengembangkan kapabilitas pegawainya.

Sementara itu, karakteristik individu berperan dalam mempengaruhi kinerja seorang pegawai (Rehman et al., 2015; Wahyudi et al., 2017). Karakteristik individu menjadi unsur yang penting bagi kemajuan sebuah organisasi, baik organisasi swasta dan lembaga pemerintah. Karakteristik individu ini akan menunjukkan pola pikir seorang pegawai (Mahayanti & Sriathi, 2017). Lebih lanjut, Irawan (2012) juga menjelaskan bahwa karakteristik individu sangat berhubungan dengan kepuasan kerja pegawai, yaitu semakin sesuai kemampuan seorang pegawai dengan harapan perusahaan dapat meningkatnya kepuasan kerja.

Dalam rangka pengembangan karir pegawainya, setiap organisasi dituntut untuk memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan kepentingan pegawai. Semua pegawai memiliki berbagai harapan dan keinginan dari organisasi tempat seseorang bekerja. Bahkan bagi sebagian pegawai, peningkatan karir menjadi lebih penting dibandingkan pekerjaannya. Bahkan seorang pegawai yang merasa prospek karirnya dalam organisasi buruk akan meninggalkan pekerjaannya.

Oleh karena itulah, melalui pengembangan karir maka sebuah organisasi telah menyediakan kesempatan untuk meningkatkan kinerja sekaligus memberikan peluang untuk memperoleh promosi supaya memiliki jenjang karir bagi pegawainya (Rosyidawaty, 2018).

Penelitian tersebut tidak menjelaskan hubungan kedua variabel tersebut terhadap pelayanan publik, begitu pula dengan studi yang digunakan pada perusahaan swasta, tepatnya BMT. Penelitian Wahyudi, et al. (2017) juga mendapatkan hasil bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel karakteristik individu dan juga variabel pengembangan karir. Sementara itu, penelitian Mahayanti dan Sriathi (2017) yang menggunakan tiga variabel bebas, yakni karakteristik individu, karakteristik situasi kerja, dan karakteristik pekerjaan. Ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh bagi kepuasan kerja. Selain itu, terdapat pula penelitian oleh Irawan (2012) yang menggunakan karakteristik individu, dan karakteristik kerja sebagai variabel bebas, dan memiliki pengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviors* sebagai variabel terikat. Dari beberapa penelitian terdahulu dengan variabel bebas yang sama, tetapi belum digunakan untuk melihat pengaruhnya bagi kualitas pelayanan publik.

Penelitian mengenai pelayanan publik, salah satunya dilakukan oleh Sono (2012) yang mengemukakan pengembangan karir berpengaruh positif bagi kinerja pelayanan publik. Kekurangan penelitian ini tidak melibatkan penggunaan variabel karakteristik individu. Penelitian oleh Eriswanto & Sudarma (2017) dengan memperhatikan pelayanan publik berdasarkan sikap dan kompetensi. Selanjutnya penelitian oleh Muliana, et al. (2019) yang menggunakan tiga buah variabel, yaitu diklat, insentif, dan kepuasan kerja serta bagaimana pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan. Berikutnya penelitian Ngatu & Rusmiwari (2018) yang menemukan bahwa sebuah kualitas pelayanan dipengaruhi oleh etika birokrasi dan juga motivasi kerja. Terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Herman (2018) yang menjelaskan variabel perilaku dan juga kinerja pegawai mempengaruhi pelayanan publik.

Berdasarkan penjelasan di atas paper ini akan membahas tentang pengaruh Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik merupakan kegiatan melayani masyarakat dalam bentuk pelayanan prima

(Ambia, 2018). Sementara itu, Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang terjadi dengan bentuk pelayanan yang menjadi harapan (Eriswanto & Sudarma, 2017; Muliana et al., 2019).

Pelayanan publik pada instansi pemerintah yang dilakukan pegawai selaku aparatur pemerintah akan menunjukkan sejauhmana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat (Herman, 2018). Kualitas dari pelayanan publik dapat diketahui melalui beberapa indikator, yakni: (1) ketepatan waktu pelayanan, hal ini sangat penting dalam sebuah kegiatan pelayanan baik dalam mengoptimalkan waktu tunggu maupun waktu untuk memproses; (2) tingkat akurasi pelayanan, menunjukkan ketelitian seseorang dalam melayani supaya terhindar dari kesalahan; (3) sikap sopan dan ramah sewaktu melayani akan membuat orang yang dilayani merasa tidak diremehkan sewaktu dilayani; (4) kemudahan mendapatkan pelayanan; (5) kenyamanan sewaktu mendapatkan pelayanan; dan (6) adanya fasilitas pendukung yang akan mengoptimalkan fungsi pelayanan. (Ambia, 2018; Maryani, 2013).

Karakteristik Individu

Karakteristik individu merupakan proses psikologi dalam bentuk pengalaman yang menggerakkan seseorang untuk bekerja, baik berupa kepribadian, perilaku maupun biologis dari orang tersebut (Gaffar et al., 2017; Irawan, 2012). Karakteristik individu merupakan sebuah faktor yang penting bagi dunia kerja. Hal ini disebabkan kumpulan pengalaman yang menjadi pola pikir seorang pegawai (Mahayanti & Sriathi, 2017). Profesionalisme seseorang merupakan salah satu bentuk karekteristik individu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan sikap yang positif di tempatnya bekerja maka seseorang akan meningkatkan pula mutu hasil pekerjaannya serta membentuk sikap atau perilaku profesionalisme dalam bekerja (Mandasari, 2014).

Indikator karakteristik individu menurut Peoni (2014), dan Qaiyim (2018) meliputi: (1) *Locus of control* atau dikenal pula dengan letak kendali. Apabila seorang individu mempunyai *internal locus of control* maka dia akan memiliki sikap bahwa setiap hasil pekerjaan bergantung pada usaha yang telah dilakukan. (2) *Authoritarianism* atau disebut juga sebagai sebuah sikap yang bersedia untuk menerima pengaruh dari atasan atau pimpinan. Dan (3) *Abilities*, yaitu kemampuan dan juga pengalaman yang dimiliki seorang pegawai akan mempengaruhi hasil pekerjaan yang mereka lakukan.

Pengembangan Karir

Salah satu bentuk usaha untuk dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai adalah melalui pengembangan karir (Dinda, 2017). Pengembangan karir merupakan bentuk proses perencanaan dan identifikasi karir seorang pegawai disertai cara yang

tepat dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya (Liana, 2018; Saputra & Hendriani, 2015). Sedangkan Wahyudi, et al (2017) menjelaskan pengembangan karir merupakan bentuk rangkaian posisi pekerjaan yang diduduki oleh seorang pegawai. Diklat merupakan salah satu bentuk pengembangan karir bagi pegawai dalam sebuah organisasi. Berdasarkan penelitian Muliana, et al. (2019) menunjukkan bahwa diklat memberikan pengaruh positif pada kualitas pelayanan. Dengan demikian, semakin baik pengembangan karir seseorang melalui diklat berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan yang akan mereka berikan.

Menurut Siagian (2008), beberapa indikator yang digunakan dalam pengembangan karir, di antaranya: (1) Prestasi kerja. Tanpa adanya prestasi kerja hal ini akan sulit bagi pegawai tersebut untuk dapat dipromosikan jabatannya (2) Kesetiaan pada organisasi menunjukkan dedikasi seorang pegawai di tempatnya bekerja. (3) Dukungan para bawahan, dan (4) Kesempatan untuk bertumbuh, merupakan salah satu sarana bagi seorang pegawai untuk meningkatkan potensinya melalui berbagai bentuk pendidikan dan pelatihan.

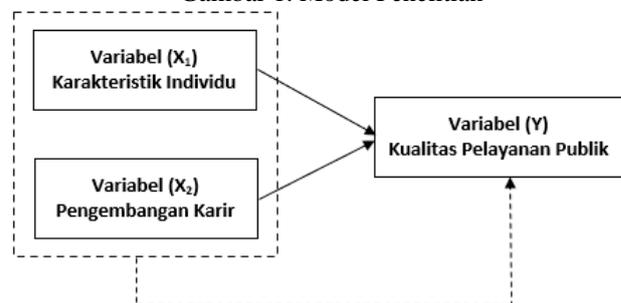
Perumusan Hipotesis

Berdasarkan uraian landasan teori maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Karakteristik individu dan pengembangan karir secara bersama-sama mempengaruhi secara positif terhadap kualitas pelayanan publik.
- H2: Karakteristik individu mempengaruhi secara positif terhadap kualitas pelayanan publik.
- H3: Pengembangan karir mempengaruhi secara positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan sehingga dibentuk model penelitian pada gambar 1.

Gambar 1. Model Penelitian



Keterangan:
 —————> Pengaruh parsial
 - - - - -> Pengaruh simultan

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert. Teknik sampling menggunakan seluruh populasi sebagai responden untuk dijadikan sampel atau teknik sampel

jenuh. Dengan menggunakan objek penelitian di Kesbangpol Kabupaten Kerinci.

Sebelum analisis data dilakukan, pertama-tama dilakukan uji validitas terhadap seluruh item pertanyaan kuesioner. Setelah itu dilakukan proses uji reabilitas. Sedangkan, teknik analisis data ialah regresi linier berganda, dengan bentuk persamaan yang digunakan, yaitu: $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$.

Pemilihan teknik ini dikarenakan terdapat dua buah variabel independen (bebas) dan satu buah variabel dependent (terikat). Dengan demikian, operasionalisasi variabel penelitian ini, yaitu Karakteristik Individu (X_1) dan Pengembangan Karir Pegawai (X_2) sebagai variabel bebas. Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebagai variabel terikat.

Proses uji hipotesis dilakukan dengan dua uji statistik, yaitu uji t, yang berfungsi untuk melihat pengaruh parsial. Sedangkan untuk uji secara simultan dilakukan dengan uji F. nilai taraf signifikansi atau nilai alpha (α) sebesar 0,05. Selanjutnya dalam pengambilan keputusan, dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Dengan ketentuan apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ berarti Hipotesis diterima. Semua proses perhitungan dilakukan menggunakan bantuan *software* SPSS. Selanjutnya, untuk menyatakan seberapa besar sumbangan variabel X, digunakan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan data dari populasi itu sendiri, yaitu seluruh pegawai Kesbangpol Kabupaten Kerinci, sebanyak 42 orang. Dari 42 responden tersebut, 25 orang (60%) pegawai terdiri dari laki-laki sedangkan 17 orang (40%) merupakan responden perempuan. Dilihat dari tingkat pendidikan responden, terdapat sebanyak 5 orang (12,00 %) merupakan tamatan SMA, lalu sebanyak 5 orang (12,00 %) lulusan D3, Strata 1 (S1) sebanyak 29 orang (69,04 %) dan Strata 2 (S2) sebanyak 3 orang (7,14 %).

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tahap awal untuk menguji item-item kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Item-item pertanyaan kuesioner dari setiap variabel, koefisien korelasinya memiliki nilai dengan rentang 0,360-0,641. Dengan demikian dapat diartikan item disetiap variabel adalah valid. Nilai koefisien alpha untuk variabel Karakteristik Individu (X_1) ialah 0,836, begitu pula untuk variabel Pengembangan Karir (X_2) bernilai 0,642. Untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) nilainya 0,760. Semua nilai tersebut di atas 0,60. Dengan demikian, konsep pengukur variabel dari kuesioner tergolong reliabel.

Pembahasan dan Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil perhitungan dan output dari SPSS diperoleh hasil analisis terhadap variabel bebas (independent) Karakteristik Individu (X_1), Pengembangan Karir (X_2) dan variabel terikat (dependent) Kualitas Pelayanan Publik (Y). Hasil

analisis untuk persamaan regresi linear berganda, terdapat di tabel 1.

Tabel 1. Hasil Analisis Persamaan Regresi Berganda

Model	B	Std. Error
(Constant)	42,544	11,674
Karakteristik Individu	0,896	0,247
Pengembangan Karir	0,191	0,091

Sumber: Hasil pengolahan data, 2021

Dari tabel 1, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 42,544 + 0,896 X_1 + 0,191 X_2$$

Koefisien regresi Karakteristik Individu bernilai positif. Hal ini menunjukkan, dengan semakin tinggi tingkat Karakteristik Individu, maka Kualitas Pelayanan Publik juga semakin besar. Apabila nilai Karakteristik Individu ditingkatkan satu satuan akan menyebabkan nilai Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat 0,896 satuan jika tingkat Pengembangan Karir dalam melakukan pekerjaan adalah tetap.

Koefisien regresi Pengembangan Karir terhadap Kualitas Pelayanan Publik ialah positif. Dengan meningkatnya Pengembangan Karir, maka akan meningkatkan pula Kualitas Pelayanan Publik yang dicapai. Apabila nilai Pengembangan Karir ditingkatkan satu satuan, maka nilai Kualitas Pelayanan Publik bisa meningkat 0,191 satuan, seandainya Karakteristik Individu adalah tetap. Konstanta sebesar 42,544 menyatakan apabila tidak terjadi peningkatan nilai variabel X_1 (Karakteristik Individu) dan juga X_2 (Pengembangan Karir) maka Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 42,544 satuan.

Tabel 2. Hasil Uji F

Model	F	Sig.
Regression	0,133	0,000
Residual		0,001
Total		0,042

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2021

Berdasarkan tabel 2, uji F ternyata didapat F_{hitung} sebesar 10,133 yang lebih besar dari F_{tabel} atau 10,133 > 3,23. Oleh karena itu Hipotesis (H_1) diterima. Hal ini artinya menunjukkan terjadinya pengaruh simultan antara Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir terhadap Kualitas Pelayanan Publik secara signifikan.

Selanjutnya, untuk menguji pengaruh variabel secara parsial, yakni pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Begitu pula pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kualitas Pelayanan Publik dilakukan dengan uji t. Hasilnya dapat diketahui dari tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Beta	t	Sig.
(Constant)		3,644	0,001
Karakteristik Individu	0,476	3,621	0,001
Pengembangan Karir	0,276	2,103	0,042

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2021

Berdasarkan tabel 3, dari uji t untuk variabel Karakteristik Individu diperoleh 3,621 yang lebih besar dari t_{tabel} yaitu 2,02108 dengan signifikannya 0,001 maka H2 diterima. Hal ini menjelaskan Karakteristik Individu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal tersebut konsisten dengan hasil penelitian Mandasari (2014), Suparni & Sulandari (2017), dan Herman (2018). Melalui karakteristik individu yang baik berupa keterampilan dalam melayani dan juga komunikasi yang efektif akan meningkatkan pelayanan publik dalam sebuah organisasi.

Selanjutnya untuk variabel Pengembangan Karir, didapatkan nilai t_{hitung} 2,103 dengan nilai signifikan 0,042. Nilai signifikan tersebut juga kecil dari 0,05. Hal ini menjelaskan bahwa Pengembangan Karir memberikan pengaruh signifikan bagi Kualitas Pelayanan Publik maka H3 diterima. Hasil ini mendukung penelitian Sono (2012), Muliana, et al. (2019). Berdasarkan informasi tersebut, menunjukkan hal ini sejalan dengan teori Dessler bahwa pengembangan karir akan mendorong karyawan untuk lebih disiplin dalam bekerja sehingga akan memotivasi dirinya dalam memberikan pelayanan optimal.

Berdasarkan analisis perhitungan dari tabel 3, juga diperoleh informasi bahwa variabel yang dominan dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik ialah Karakteristik Individu. Hal ini diketahui dari nilai *Standardized Coefficient Beta* paling tinggi, yaitu sebesar 0,476 atau 47,6%. Tingginya nilai Karakteristik Individu ini juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden yang rata-rata sudah sarjana. Lain halnya dengan pengembangan karir yang perannya hanya 27,6%. Ini dipengaruhi masih rendahnya pegawai yang mengikuti berbagai kegiatan untuk pengembangan diri. Hal ini disebabkan rendahnya anggaran untuk mengikuti bimtek ataupun pelatihan.

Untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh Karakteristik Individu dan juga Pengembangan Karir bagi Kualitas Pelayanan Publik, dapat dilihat di tabel 4.

Tabel 4. Koefisien Determinan

R	R Square
0,585	0,342

Sumber: Hasil pengolahan data primer, 2021

Nilai *R square* pada tabel 4 atau disebut juga koefisien determinasi ialah 0,342. Hal tersebut menunjukkan kontribusi Karakteristik Individu dan juga Pengembangan Karir terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebesar 34,2%. Sisanya 65,8% dapat dijelaskan oleh faktor lainnya di luar penelitian.

KESIMPULAN

Penelitian tentang Pengaruh Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik menunjukkan adanya pengaruh signifikan Karakteristik Individu dan

Pengembangan Karir terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Bentuk pengaruh dari variabel tersebut terjadi secara simultan dan juga secara parsial. Variabel yang tinggi dalam mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik ialah Karakteristik Individu. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik individu seorang pegawai dan juga pengembangan karir akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Kesbangpol di Kabupaten Kerinci. Pengembangan Karir pegawai dalam bentuk diklat dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikannya.

Implikasi dari penelitian ini, supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik lembaga pemerintah perlu memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti kegiatan pengembangan diri baik dalam bentuk bimtek maupun pelatihan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir. Diharapkan penelitian selanjutnya peneliti dapat menambahkan lebih banyak variabel yang diperlukan. Selain itu juga bisa menggunakan variabel intervening (mediasi) ataupun variabel moderasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambia, N. (2018). Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Publik Reform UNDHA MEDAN*, 3(1), 214–262.
- Asy'ari, Q. (2018). Pengaruh Karakteristik Individu, Intelegensi dan Kompetensi Sosial Terhadap Kinerja dan Pengembangan Karir Dosen (Studi Kasus Pada Universitas Islam Madura Tahun 2017). *Journal Al-Manar*, 7(2), 41–70. <https://doi.org/https://doi.org/10.36668/jal.v7i2.91>
- Dewi, R. F. R., & Diwanti, D. P. (2018). *Pengaruh Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus BMT Dana Insani di Gunungkidul)*. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Dinda, K. S. (2017). Pengaruh Kompetensi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Inspektorat Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. *Katalogis*, 5(9), 151–157.
- Eriswanto, E., & Sudarma, A. (2017). Pengaruh Sikap Dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik RSUD R. Syamsudin, SH. Kota Sukabumi. *Seminar Nasional Dan The 4th Call For Syariah Paper (SANCALL) 2017*, 379–395.
- Gaffar, I. D., Abduh, T., & Yantahin, M. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Di Makassar. *Journal Riset*, 3(5), 13–25.

- <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Herman, M. (2018). Pengaruh Perilaku dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten dan Kota Di Provinsi Kalimantan Selatan. *As Siyasa*, 3(2), 51–62. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/as.v3i2.2090>
- Irawan, A. (2012). Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviors Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Mediator Pada Event Organizer di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(2).
- Liana, Y. (2018). Pengaruh Kompetensi, Pengembangan Karir dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Balai Penelitian Tanaman Pemanis dan Serat Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 12(1), 26–32.
- Mahayanti, I. G. A. K., & Sriathi, A. A. A. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(4), 250058.
- Mandasari, A. (2014). Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kutai Barat. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 1148–1158.
- Maryani. (2013). Dampak Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Kantor Daerah Kabupaten Gowa Sulawesi Selatan. *JURNAL ILMU MANAJEMEN MASAGENA*, 8(1), 206–215.
- Muliana, Baharuddin, & Budiman. (2019). Pengaruh Diklat, Insentif, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Kesyahbandaran Utama Makassar. *YUME Journal of Management*, 2(3).
- Ngatu, Y. E., & Rusmiwari, S. (2018). Pengaruh Etika Birokrasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 23–30.
- Parimita, W., Wahda, L. A. A., & Handaru, A. W. (2015). Pengaruh Pengembangan Karir dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Bekasi. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1), 326–351. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.006.1.01>
- Peoni, H. (2014). Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 3(001), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.35797/jab.3.001.2014.5715.%25p>
- Rehman, A. U., Ullah, M. I., & Abrar-UI-Haq, M. (2015). The Influence of Individual Characteristics on Organization Performance and Job Satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(1), 1–6. www.ijsrp.org
- Rosyidawaty, S. (2018). Pengaruh Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Di Telkomsel Regional Jawa Barat. *E-Proceeding of Management*, 5(1), 428–503.
- Saputra, A. rahyu, & Hendriani, S. (2015). Pengaruh Kompetensi, Komitmen dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 7(1), 1–17.
- Siagian, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Sono, M. G. (2012). Pengaruh Sistem Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Banggai. *Jurnal Ilmiah Mutiara Muhammadiyah*, 2(1), 127–137. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9trua>
- Supardi, E. (2016). Pengembangan Karir Kontribusinya Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Geografi Gea*, 9(1). <https://doi.org/10.17509/gea.v9i1.1680>
- Suparni, & Sulandari, S. (2017). Hubungan Keterampilan dan Komunikasi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purworejo. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(4), 1–15. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v7i4.21462>
- Wahyudi, H., Kamaluddin, M., & Sinarwati. (2017). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 1(2), 36–46. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33772/jumbo.v1i2.8072>
- Wahyuni, D., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Pengembangan Karier Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi pada Karyawan Tetap PT. Astra International, Tbk Daihatsu Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 1–10. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/337>