



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 1624-1633

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Profesionalisme dan Inovasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Gia Mokoagow, Rahmisyari, Muh. Sabir

Program Magister Manajemen, Pasca Sarjana, Universitas Ichsan Gorontalo

giamokoagow@gmail.com, persadalestari01@gmail.com, sabir.unisan12@gmail.com

Abstrak

This study aims to analyze the influence of civil servant professionalism and social media innovation on the quality of public services at the Department of Communication and Informatics of Bolaang Mongondow Selatan Regency. Bureaucratic reform in Indonesia demands improvements in public service quality that are responsive, efficient, and transparent. This research adopts a quantitative approach using a survey method involving 310 respondents who follow the Instagram account @diskominfobolssel. The independent variables examined are professionalism (consisting of equality, equity, loyalty, and accountability) and social media innovation (including accessibility, efficiency, responsiveness, and transparency), while the dependent variable is public service quality. The results of multiple linear regression analysis show that professionalism and social media innovation simultaneously have a significant effect on public service quality. Partially, both professionalism and social media innovation have a positive and significant influence. This study highlights the importance of enhancing the capacity of human resources and optimizing the use of social media platforms such as Instagram to support e-government-based public services. These findings serve as an important reference for developing adaptive public service strategies in response to technological dynamics and public demands.

Keywords: professionalism, social media innovation, public service quality, e-government, Bolaang Mongondow Selatan Communication Office.

1. Latar Belakang

Reformasi birokrasi di Indonesia telah diarahkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang selama ini masih dianggap belum mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Pelayanan yang berkualitas menjadi tolak ukur keberhasilan birokrasi modern, namun realitas di daerah, termasuk Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, menunjukkan bahwa pelayanan publik masih terkendala oleh keterbatasan sistem informasi, keterbukaan informasi, dan profesionalisme sumber daya aparatur. Laporan Indeks Pelayanan Publik Kementerian PAN-RB tahun 2023 mencatat bahwa mayoritas unit pelayanan publik di daerah belum menyediakan sistem digital terintegrasi maupun media interaktif yang mampu menjangkau masyarakat secara efektif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, media sosial mulai dilirik sebagai sarana inovatif dalam mempercepat akses pelayanan dan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan telah memanfaatkan akun Instagram resmi @diskominfobolssel untuk mempublikasikan informasi pemerintahan, namun pemanfaatannya belum sepenuhnya efektif. Selain tantangan pada sisi inovasi, aspek profesionalisme aparatur juga menjadi kendala serius, terutama terkait kemampuan, etika pelayanan, serta akuntabilitas dalam melayani publik secara optimal.

Penelitian-penelitian sebelumnya seperti Kristanti et al. (2023), Antonio et al. (2023), dan Hadyono (2022) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara inovasi layanan maupun profesionalisme aparatur terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, sebagian besar studi tersebut hanya menganalisis satu variabel secara terpisah dan belum menguji pengaruh simultan antara inovasi media sosial dan profesionalisme dalam konteks satu lembaga pemerintahan daerah.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menjawab kesenjangan literatur yang ada dengan menguji secara simultan pengaruh inovasi media sosial dan profesionalisme terhadap kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga menyoroti bagaimana inovasi digital yang terintegrasi dan ditopang oleh profesionalisme aparatur dapat mendorong terciptanya layanan publik yang lebih responsif, efisien, dan akuntabel.

Secara khusus, penelitian ini ditujukan untuk menjawab tiga pertanyaan: (1) Seberapa besar pengaruh profesionalisme dan inovasi media sosial secara simultan terhadap pelayanan publik? (2) Seberapa besar pengaruh profesionalisme secara parsial terhadap pelayanan publik? dan (3) Seberapa besar pengaruh inovasi media sosial secara parsial terhadap pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan?

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode regresi linier berganda, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis bagi instansi pemerintahan daerah dalam mengembangkan strategi pelayanan publik yang lebih modern dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat digital.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada penggabungan dua variabel strategis—profesionalisme dan inovasi media sosial—dalam satu model pengaruh terhadap pelayanan publik. Selama ini, kebanyakan penelitian hanya menyoroti salah satu faktor secara terpisah. Penelitian ini mencoba melihat keterkaitan dan sinergi antara keduanya dalam meningkatkan efektivitas layanan publik.

Dengan meneliti Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan sebagai objek, studi ini memberikan kontribusi lokal dalam konteks kelembagaan pemerintah daerah yang sedang berupaya melakukan digitalisasi dan peningkatan kinerja layanan. Penelitian ini juga memperkaya literatur akademik mengenai pelayanan publik berbasis inovasi digital dan kompetensi aparatur.

Akhirnya, penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi sumber informasi akademik tetapi juga sebagai bahan evaluatif dan reflektif bagi instansi pemerintah dalam merancang kebijakan berbasis data, guna mendorong reformasi pelayanan publik yang inklusif, efisien, dan sesuai tuntutan masyarakat era digital.

2. Metode Penelitian

a) Metode yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan menggambarkan kondisi berdasarkan data lapangan. Alat utama pengumpulan data adalah kuesioner.

b) Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini, variabel dependen (Y) adalah Kualitas Pelayanan Publik, yang diukur melalui tiga indikator utama, yaitu tangibles (bukti fisik), keandalan (reliability), dan empati (empathy). Sementara itu, terdapat dua variabel independen. Pertama, Profesionalisme (X1) yang diukur melalui empat indikator, yaitu equality (kesetaraan), equity (keadilan), loyalty (loyalitas), dan accountability (akuntabilitas).

Kedua, Inovasi (X2) yang diukur menggunakan empat indikator, yaitu aksesibilitas, efisiensi, responsivitas, dan transparansi. Masing-masing indikator dari variabel tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh profesionalisme dan inovasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

c) Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah 1.590 followers akun Instagram @diskominfobolssel. Sampel ditentukan menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 310 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling insidental.

d) Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka dan dapat diolah secara statistik. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada followers akun Instagram resmi @diskominfobolssel, yang merupakan representasi dari masyarakat pengguna layanan informasi publik. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, laporan kinerja, serta dokumen resmi yang berasal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

e) Teknik Pengumpulan Data

Tiga teknik digunakan:

Observasi: Pengamatan langsung terhadap kegiatan yang relevan.

Kuesioner: Menggunakan skala Likert (1–4) untuk mengukur tanggapan responden.
Studi Dokumentasi: Penelaahan data tertulis dari instansi terkait

f) Pengujian Instrumen Penelitian

Uji Validitas: Menggunakan Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS 26. Item dinyatakan valid jika r -hitung $> 0,3$ dan p -value $< 0,05$.

Uji Reliabilitas: Dilakukan sekali (one shoot) menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Item dianggap reliabel jika Cronbach's Alpha $> 0,70$, dan koefisien reliabilitas Spearman Brown bersifat positif dan signifikan. Berdasarkan kriteria koefisien korelasi (r) dalam hubungannya dengan penentuan tingkat reliabilitas, dengan kriteria sebagai berikut .:

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi

X_i = Jumlah skor item

Y_i = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

3. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil analisis data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan diolah dengan metode regresi linier berganda, diperoleh bahwa baik inovasi media sosial maupun profesionalisme berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut menunjukkan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Pengaruh inovasi media sosial terhadap kualitas pelayanan publik terlihat melalui pemanfaatan Instagram sebagai media informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Inovasi ini memberikan kemudahan dalam mengakses informasi layanan, meningkatkan efisiensi waktu, serta mendorong transparansi dan partisipasi publik. Penelitian menunjukkan bahwa indikator seperti aksesibilitas, efisiensi, responsivitas, dan transparansi memiliki pengaruh positif terhadap persepsi masyarakat terhadap layanan publik.

Sementara itu, profesionalisme aparatur juga menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Profesionalisme yang ditandai dengan sikap tanggung jawab, kesetaraan dalam pelayanan, loyalitas terhadap institusi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas mampu meningkatkan kepercayaan publik. Petugas yang memiliki kompetensi dan etika kerja yang tinggi cenderung memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan bagi masyarakat.

Temuan ini diperkuat oleh studi sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem teknologi, tetapi juga oleh kapasitas dan sikap dari penyelenggara layanan itu sendiri. Oleh karena itu, integrasi antara inovasi digital dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan strategi yang sangat penting untuk diterapkan oleh pemerintah daerah dalam rangka memperbaiki citra dan kinerja pelayanan publik.

Berdasarkan hasil analisis, inovasi media sosial menunjukkan nilai signifikansi lebih rendah dibanding profesionalisme, yang berarti pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan lebih dominan. Namun demikian, kedua faktor tetap diperlukan secara sinergis untuk menciptakan pelayanan yang prima. Adanya sinergi antara pemanfaatan teknologi informasi dan profesionalisme pegawai akan memperkuat sistem pelayanan yang akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Dalam praktiknya, implementasi inovasi media sosial seperti Instagram pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan menunjukkan bahwa interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dapat lebih efektif. Penggunaan fitur-fitur seperti unggahan gambar, video, dan caption informatif terbukti meningkatkan pemahaman publik terhadap informasi yang disampaikan.

Berdasarkan traffic akun @diskominfoBolsel, diketahui bahwa mayoritas pengikut berasal dari wilayah Molibagu dan Pinolosian, dengan intensitas posting 1–2 kali per hari. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat aktif mengikuti perkembangan informasi yang disampaikan melalui platform digital tersebut. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti belum tersedianya informasi standar operasional pelayanan dan keterbatasan dalam menyampaikan informasi bantuan sosial atau beasiswa secara menyeluruh melalui media sosial.

Adapun profesionalisme sumber daya aparatur juga memberikan kontribusi besar terhadap persepsi kualitas pelayanan. Aparatur yang memahami pentingnya integritas, akuntabilitas, serta empati dalam pelayanan cenderung lebih responsif terhadap kebutuhan publik. Penelitian ini memperkuat temuan bahwa peningkatan kualitas SDM adalah kebutuhan mendesak dalam reformasi birokrasi pelayanan.

Berikut disajikan hasil tanggapan responden terhadap indikator profesionalisme dan inovasi media sosial yang dianalisis dalam penelitian ini:

Tabel 1 Rata Rata Nilai variabel Profesionalisme di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

		Statistics				
		1	2	3	4	5
N	Valid	310	310	310	310	310
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.0935	4.2710	4.1742	4.3290	4.1581
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
Sum		1269.00	1324.00	1294.00	1342.00	1289.00

Sumber Data: Hasil Analisis Data Primer, 2025

Tabel 2 Rata Rata Nilai Variabel Inovasi Media Sosial di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

		Statistics										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
N	Valid	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.1516	4.2065	4.1355	4.2968	4.1903	4.2613	4.1161	4.2161	4.1065	4.2419	4.1903
Median		4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Mode		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Sum		1287.00	1304.00	1282.00	1332.00	1299.00	1321.00	1276.00	1307.00	1273.00	1315.00	1299.00

Sumber Data: Hasil Analisis Data Primer, 2025

Temuan dalam tabel tersebut mengindikasikan bahwa semua indikator baik dalam aspek profesionalisme maupun inovasi media sosial mendapatkan penilaian yang baik hingga sangat baik dari masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa strategi pelayanan publik yang menggabungkan teknologi informasi dengan peningkatan kualitas SDM dapat berjalan beriringan dan saling melengkapi.

Lebih lanjut, penelitian ini memberikan implikasi bahwa pemerintah daerah, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, perlu terus meningkatkan kapasitas digital serta memperluas jangkauan interaksi publik. Sosialisasi penggunaan media sosial, pelatihan SDM, dan penguatan regulasi pelayanan berbasis digital merupakan langkah-langkah yang perlu diprioritaskan untuk mencapai pelayanan publik yang prima dan inklusif.

Dengan demikian, profesionalisme dan inovasi merupakan dua pilar utama yang harus dikembangkan secara simultan agar pelayanan publik di era transformasi digital dapat merespons dengan tepat kebutuhan dan ekspektasi masyarakat modern.

3.1. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden memberikan gambaran umum mengenai latar belakang para responden yang dilibatkan dalam penelitian ini. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pengalaman sebagai penerima layanan publik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

Tabel 3 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

		JK			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	108	34,8	34,8	34,8
	Perempuan	202	65,2	65,2	100,0

Total	310	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Sumber Data: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Tabel 4 Profil Responden Menurut Tingkat Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-28 Tahun	56	18,1	18,1	18,1
	29-38 Tahun	179	57,7	57,7	75,8
	39-48 Tahun	64	20,6	20,6	96,5
	49-58 Tahun	11	3,5	3,5	100,0
	Total	310	100,0	100,0	

Sumber Data: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Tabel 5 Profil Responden Menurut Jenis Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Wartawan	26	8,4	8,4	8,4
	Wiraswasta	33	10,6	10,6	19,0
	ASN	219	70,6	70,6	89,7
	Ibu Rumah Tangga	32	10,3	10,3	100,0
	Total	310	100,0	100,0	

Sumber Data: Hasil Olahan Data Primer, 2025

3.2 Deskripsi Variabel Penelitian

3.2.1. Hasil Analisis Variabel Profesionalisme (X1)

Variabel profesionalisme terdiri dari empat indikator utama yaitu Equality, Equity, Loyalty, dan Accountability. Hasil penilaian responden terhadap indikator-indikator ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 6 Indikator Equality, Equity, Loyalty, dan Accountability

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Profesionalisme
X1.1	Pearson Correlation	1	,583**	,609**	,488**	,705**	,822**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310
X1.2	Pearson Correlation	,583**	1	,549**	,720**	,545**	,824**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310
X1.3	Pearson Correlation	,609**	,549**	1	,559**	,740**	,827**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310
X1.4	Pearson Correlation	,488**	,720**	,559**	1	,594**	,812**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310
X1.5	Pearson Correlation	,705**	,545**	,740**	,594**	1	,861**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	310	310	310	310	310	310
Profesionalisme	Pearson Correlation	,822**	,824**	,827**	,812**	,861**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	310	310	310	310	310	310

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.2.2. Hasil Analisis Variabel Inovasi (X2)

Variabel inovasi memiliki empat indikator utama yang diukur dalam penelitian ini, yaitu Aksesibilitas, Efisiensi, Responsivitas, dan Transparansi. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7 Indikator Aksesibilitas, Efisiensi, Responsivitas, dan Transparansi

		Correlations											
		N2.1	N2.2	N2.3	N2.4	N2.5	N2.6	N2.7	N2.8	N2.9	N2.10	N2.11	Inovasi
N2.1	Pearson Correlation	1	.574	.669	.496	.647	.420	.648	.417	.650	.509	.647	.751
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.2	Pearson Correlation	.574	1	.573	.742	.519	.700	.469	.720	.521	.753	.528	.625
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.3	Pearson Correlation	.669	.573	1	.547	.667	.481	.632	.543	.793	.527	.714	.603
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.4	Pearson Correlation	.496	.742	.547	1	.500	.674	.497	.697	.613	.741	.633	.606
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.5	Pearson Correlation	.647	.519	.667	.500	1	.545	.633	.451	.690	.457	.744	.774
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.6	Pearson Correlation	.420	.700	.481	.674	.545	1	.498	.728	.498	.683	.562	.732
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.7	Pearson Correlation	.648	.469	.632	.497	.633	.498	1	.597	.614	.499	.673	.745
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.8	Pearson Correlation	.417	.720	.543	.697	.481	.728	.597	1	.658	.722	.544	.812
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.9	Pearson Correlation	.650	.521	.793	.513	.690	.498	.614	.658	1	.566	.703	.799
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.10	Pearson Correlation	.509	.753	.527	.741	.457	.683	.499	.722	.666	1	.532	.821
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
N2.11	Pearson Correlation	.647	.528	.714	.633	.764	.502	.673	.644	.703	.532	1	.601
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Inovasi	Pearson Correlation	.751	.625	.603	.606	.774	.732	.745	.812	.799	.821	.601	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.2.3. Hasil Analisis Variabel Pelayanan Publik (Y)

Variabel pelayanan public memiliki lima indikator utama yang diukur dalam penelitian ini, yaitu Tangibels, Keandalan, Empati, Responsiveness, dan Confidence. Hasil tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8 Indikator Tangibels, Keandalan, Empati, Responsiveness, dan Confidence

		Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Kualitas Pelayanan Publik
Y1	Pearson Correlation	1	.443	.621	.429	.706	.457	.693	.402	.673	.523	.622	.661	.740
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y2	Pearson Correlation	.443	1	.547	.707	.572	.748	.463	.734	.510	.706	.568	.647	.797
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y3	Pearson Correlation	.621	.547	1	.568	.695	.578	.672	.579	.762	.552	.738	.548	.816
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y4	Pearson Correlation	.429	.707	.568	1	.500	.629	.510	.769	.497	.770	.575	.695	.799
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y5	Pearson Correlation	.706	.572	.695	.500	1	.608	.680	.530	.732	.566	.755	.590	.811
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y6	Pearson Correlation	.457	.748	.578	.629	.608	1	.523	.733	.565	.718	.523	.747	.813
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y7	Pearson Correlation	.693	.463	.672	.510	.680	.523	1	.571	.656	.520	.727	.569	.781
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y8	Pearson Correlation	.402	.734	.579	.769	.530	.733	.571	1	.566	.704	.602	.734	.829
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y9	Pearson Correlation	.673	.510	.738	.497	.732	.565	.658	.560	1	.606	.686	.591	.804
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y10	Pearson Correlation	.523	.706	.552	.770	.566	.718	.520	.704	.606	1	.528	.661	.818
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y11	Pearson Correlation	.622	.568	.738	.578	.755	.523	.727	.602	.684	.538	1	.593	.820
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Y12	Pearson Correlation	.661	.647	.548	.695	.590	.747	.549	.734	.591	.641	.593	1	.799
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.740	.797	.816	.799	.811	.813	.781	.829	.804	.818	.820	.799	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	N	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310	310

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3.3. Uji Asumsi Klasik

3.3.1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi tinggi antar variabel independen. Indikator yang digunakan adalah nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Berikut hasil uji multikolinearitas:

Tabel 9 Uji Multikolienaritas

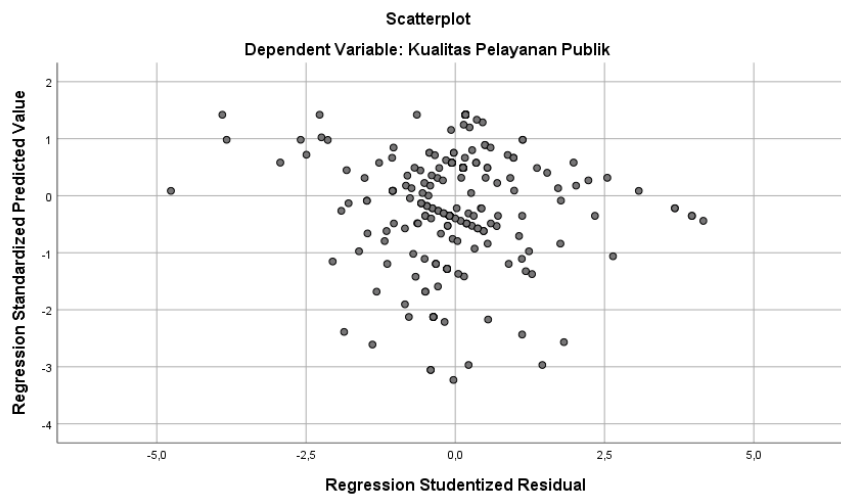
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,288	,106		2,730	,007		
	Profesionalisme	,231	,045	,240	5,177	,000	,272	3,682
	Inovasi	,703	,047	,693	14,956	,000	,272	3,682

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber Data: Hasil Olahan Data Primer melalui SPSS

3.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Selanjutnya, dilakukan uji heteroskedastisitas untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas, yang dapat mengganggu validitas estimasi parameter dimana uji heteroskedastisitas menunjukkan pola penyebaran residual yang acak, menunjukkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.



Gambar 1. Uji heteroskedastisitas

3.3.3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara residual pada satu observasi dengan residual pada observasi lainnya. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah Durbin-Watson. Nilai Durbin-Watson berada pada rentang antara 0 hingga 4. Nilai mendekati 2 menunjukkan tidak terdapat autokorelasi, nilai < 2 menunjukkan autokorelasi positif, dan nilai > 2 menunjukkan autokorelasi negatif. Berikut adalah hasil uji autokorelasi :

Tabel 10 Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,906 ^a	,821	,820	,24673	1,764

a. Predictors: (Constant), Inovasi, Profesionalisme

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

3.4. Uji Hipotesis

3.4.1. Uji pengaruh Profesionalisme dan inovasi media sosial secara simultan terhadap pelayanan publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen, yaitu profesionalisme (X1) dan inovasi media sosial (X2) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan publik (Y). Analisis dilakukan menggunakan uji regresi linier berganda yang menghasilkan output sebagai berikut:

Tabel 11 Uji Hipotesis Variabel antara Profesionalisme (X1) dan inovasi media social (X2) terhadap pelayanan public (Y)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	,906 ^a	,821	,820	,24673	

a. Predictors: (Constant), Inovasi, Profesionalisme

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Dari hasil uji regresi di atas dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme dan inovasi media sosial berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik karena nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil dari 0.05.

Uji simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Berikut hasil uji F:

Tabel 12 Tabel Uji Simultan (F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	85,763	2	42,881	704,436	,000 ^b
	Residual	18,688	307	,061		
	Total	104,451	309			

3.4.2. Uji Pengaruh Profesionalisme Secara Parsial Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

Profesionalisme aparatur memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, ditandai dengan komitmen, etika kerja, dan kemampuan adaptasi terhadap inovasi digital. Hasil uji regresi parsial menunjukkan bahwa profesionalisme (X1) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,231, t hitung sebesar 5,177, dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Berikut hasil uji t:

Tabel 13 Uji Hipotesis Variabel Masing – Masing antara Profesionalisme (X1) terhadap pelayanan public (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	,288	,106		2,730	,007
	Profesionalisme	,231	,045	,240	5,177	,000
	Inovasi	,703	,047	,693	14,956	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber Dari: Hasil Olahan Data Primer melalui SPSS ver. 25

Nilai ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada profesionalisme akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,231 satuan, dengan kontribusi relatif sebesar 24% (Beta = 0,240). Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti profesionalisme secara signifikan memengaruhi

kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme melalui pelatihan, etika kerja, dan penggunaan teknologi menjadi langkah strategis dalam menciptakan layanan publik yang efektif dan profesional di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan.

3.4.3. Uji Pengaruh Inovasi Media Sosial Secara Parsial Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan

Inovasi media sosial memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat. Hasil uji regresi parsial menunjukkan bahwa inovasi media sosial (X2) berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik (Y), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,703, t hitung 14,956, dan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Berikut hasil uji t:

Tabel 14 Uji Hipotesis Variabel Masing – Masing antara Inovasi (X2) terhadap pelayanan public (Y)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,288	,106		2,730	,007
	Profesionalisme	,231	,045	,240	5,177	,000
	Inovasi	,703	,047	,693	14,956	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber Data: Hasil Olahan Data Primer melalui SPSS ver. 25

Nilai Standardized Coefficients Beta sebesar 0,693 menunjukkan bahwa kontribusi inovasi media sosial terhadap perubahan kualitas pelayanan publik mencapai 69,3%, tertinggi dibandingkan variabel lain dalam model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti inovasi media sosial berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Bolaang Mongondow Selatan, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme aparatur dan inovasi media sosial berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, baik secara simultan maupun parsial. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,821, yang berarti bahwa sebesar 82,1% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Nilai F hitung sebesar 704,436 dengan signifikansi 0,000 menegaskan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik. Secara parsial, profesionalisme memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai koefisien regresi 0,231 dan nilai t hitung 5,177 (signifikansi 0,000), sedangkan inovasi media sosial menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dengan nilai koefisien regresi 0,703 dan nilai t hitung 14,956 (signifikansi 0,000). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi profesionalisme aparatur dan semakin optimal pemanfaatan media sosial, maka pelayanan publik akan menjadi lebih transparan, responsif, dan efisien. Profesionalisme aparatur mencerminkan integritas, tanggung jawab, dan kepatuhan terhadap standar etika serta regulasi, yang merupakan fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan berkualitas. Di sisi lain, inovasi media sosial memungkinkan akses layanan yang lebih cepat dan luas, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, integrasi antara keduanya menjadi kunci dalam menciptakan sistem pelayanan publik yang modern dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pemerintah daerah diharapkan terus mengembangkan kompetensi aparatur serta strategi pemanfaatan media sosial secara tepat guna, agar pelayanan publik yang diberikan semakin adaptif terhadap tuntutan masyarakat di era digital..

Referensi

- Abdilah, S., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Melalui Instagram Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 334–350.
- Amin, M. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan. *Public Policy*, 137-152.
- Amruddin, Priyanda, R., Agustina, T. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujjani, S., Wicaksono, D., & Wicaksono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif* (F. Sukmawati (Ed.); Pertama). Pradina Pustaka Grup.

4. Antonio, J. J., Hakim, L., & Yusuf, M. (2023). Pengaruh Inovasi Sahabat Laport Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sekretariat Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, 4(April), 385–399.
5. Arofah, S., & Lituhayu, D. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Aji Arum (Akta Jadi Antar Rumah) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Di Kecamatan Kaliwungu. *Journal Of Public Policy And Management Review* 9.1, 9(1), 283–295.
6. Augustinah, F., & Widayati. (2019). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Promosi. *Jurnal Dialektika*, 4(2), 1–20.
7. Diskominfo. (2023). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan Tahun 2023. In Suparyanto Dan Rosad (Vol. 5, Issue 3).
8. Dunan, A. (2020). Government Communications In Digital Era: Public Relation And Democracy. *Journal Pekommas*, 5(1), 71. <https://doi.org/10.30818/Jpkm.2020.2050108>
9. Firdausijah, R. T., Alaslan, A., Mustanir, A., Abdurrahim, Sunariyanto, Fauzan, R., Sagena, U., & Amane, A. P. O. (2023). Manajemen Sektor Publik. In A. Yanto (Ed.), *Manajemen Sektor Publik (Pertama)*. Global Eksekutif Teknologi. www.globaleksekutifteknologi.co.id
10. Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
11. Ghozali, I. (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
12. H Rifa'i, A. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. In Antasari Press. Suka Press.
13. Hastriada, A. (2021). Proses Pengelolaan Media Sosial Pemerintah : Manfaat Dan Risiko. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 25(2), 149–165. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.33299/jpkop.25.2.3920>
14. Hidayat, M. R. R., & Wenggi, R. I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Melalui Media Sosial (Studi Pada Akun Twitter @Dkijakarta). *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 14(2), 233–246.
15. Ibrahim, A., Alang, A. H., Madi, Baharuddin, Ahmad, M. A., & Darmawati. (2018). *Metodologi Penelitian (I. Ismail (Ed.); 1st Ed.)*. Gunadarma Ilmu.
16. Ifansyah, M. N. (2017). Effect Of The Ability Of Human Resources The Quality Of Public Service District Office Murung Puduk. *Administrasi Publik & Administraasi Bisnis*, 2(1), 35–44. <https://doi.org/http://stiatabalong.ac.id/jurnal/e-jurnal-volume-2>.
17. Kabhe, B. A. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 39-53.
18. Khasanah, S. U., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi Si D'nok Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 13(1), 1–13.
19. Kristanti, R., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2023). Pengaruh Inovasi Si-Imut Dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dpmpstp Kota Semarang. *E-Jurnal Undip*, 1-17.
20. Majid, J. (2023). *Manajemen Sektor Publik Konsep Dan Teori (R. D. A. Parmitasari (Ed.); Pertama)*. Sketsa Media.
21. Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (R. Rauf (Ed.); Pertama)*. Indra Prahasta.
22. Mokobombang, W., Syafaruddin, Syafaruddin, A. R. A., Khaeriyah, & Natsir, N. (2023). Dampak Perubahan Layanan Publik Yang Disebabkan Oleh Teknologi Dan Media Sosial. *Journal Of Business, Finance, And Economics (Jbfe)*, 4(1), 348–359. <https://doi.org/Voluhhttps://journal.univetbantara.ac.id/index.php/jbfe>
23. Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik) (Luftiah (Ed.)). Media Sahabat Cendekia*.
24. Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. In Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (Eds.), *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik (Pertama, Vol. 26, Issue 1)*. Remaja Rosdakarya. <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>.
25. Prasatia, I. B., & Subekti, R. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo. *Cakrawala Hukum*, 34-45.
26. Priadana, S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif (Della (Ed.); Pertama)*. Pascal Books.
27. Rahmanto, A. N. (2022). Media Sosial Dan Persepsi Publik Tentang Good Governance Pada Pemerintah Daerah Di Solo Raya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(1), 88. <https://doi.org/10.31315/jik.v20i1.6433>
28. Ramadhan, A. F. P., & Munawar, F. (2022). Pengaruh Media Sosial Instagram Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Artomoramotor Cimahi). *Jimea | Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 6(3), 2272–2295.
29. Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia , Kualitas Pelayanan , Kinerja Organisasi , Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). *Teknologi Dan Manajemen Industri*, 1(1), 1–8.
30. Rusmilawati, Arifin, J., & Suparti, H. (2020). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. *Japb*, 570-584.
31. Saksono, Y., & Sunyoto, D. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Konsep Dasar (Pertama)*. Eureka Media Aksara.
32. Sudaryono. (2021). *Statistik I: Statistik deskriptif untuk penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset
33. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. In Penerbit Alfabeta (Cetakan Ke). Alfabeta.
34. Suryadin, & Badar, M. (2023). Peran Manajemen Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu ...*, 1(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/Manuhara.V1i4.193>
35. Sutrisno, A. P., & Mayangsari, I. D. (2021). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram @Humasbdg Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Jurnal Common*, 5(2), 118–133. <https://doi.org/10.34010/Common.V5i2.5143>
36. Vivona, R., Demircioglu, M. A., & Audretsch, D. B. (2022). The Costs Of Collaborative Innovation. *Journal Of Technology Transfer*, 48(3), 873–899. <https://doi.org/10.1007/S10961-022-09933-1>
37. Zahara, Z., & Aryansah, J. E. (2023). Media Sosial Dan Pelayanan Publik: Pengaruh Adopsi Dan Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 14(1), 63–82. <https://doi.org/10.23960/Administratio.V14i1.352>
38. Zulfikar, R., Sari, F. P., Fatmayati, A., Wandini, K., Haryati, T., Jumini, S., Nurjanah, Annisa, S., Kusumawardhani, O. B., Mutiah, R., Linggi, A. I., & Fadilah, H. (2024). Metode Penelitian Kuantitatif (Teori, Metode, Dan Praktik). In E. Damayanti (Ed.), *Jurnal Ilmu Pendidikan (Pertama, Vol. 7, Issue 2)*. Widina Media Utama.