

Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Gusmadini Gusmadini¹, Syamsir Syamsir²

^{1,2} Universitas Negeri Padang

Email: gusmadini97@gmail.com, syamsirsaili@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini membahas pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Penelitian ini didorong oleh masih adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan publik yang menunjukkan bahwa lemahnya integritas di kalangan pegawai negeri sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar integritas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran angket dengan jumlah populasi sebanyak 56 orang. Data diolah dengan menggunakan analisis kuantitatif untuk mengetahui pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan tingkat pengaruh rendah.

Kata Kunci: *Integritas, Kualitas Pelayanan Publik, Pegawai Negeri Sipil*

Abstract

This article discussed the effect of integrity on the quality of public services of civil servants at the Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang (Population and Civil Registration Office of Padang City). This research was motivated by persistent complaints about the quality of public services which indicate that weak integrity among civil servants. This study aims to determine how much integrity affects the quality of public service civil servants in the Population and Civil Registration Office of Padang City. To achieve these objectives the researchers used data collection techniques through questionnaires with a population of 56 people. Data is processed using quantitative analysis to determine the effect of integrity on the quality of public service civil servants. The results showed that there was a significant effect of integrity on the quality of public services of civil servants at the Population and Civil Registry Office of Padang City with a low level of influence.

Keywords: *Integrity, Quality of Public Services, Pegawai Negeri Sipil*



Received: January 10, 2019

Revised: January 20, 2020

Available Online: January 21, 2020

Pendahuluan

Landasan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk membangun kepribadiannya dengan sikap, perilaku dan budaya kerja yang profesional dalam menyelenggarakan pelayanan (Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang ASN). Pegawai ASN harus mampu dan memahami hakikatnya sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), yaitu dapat menjiwai karakter sebagai pelayan publik profesional yang berintegritas serta dilandaskan etika dan moral tinggi. Dengan memahami hal tersebut, setiap PNS harus menyadari kedudukannya memiliki peran yang sangat strategis, juga memahami kewajiban dan haknya untuk melayani pekerjaan publik. Semua itu dapat dilakukan dengan integritas dan kinerja secara menyeluruh yang dicapai oleh seorang PNS dalam melaksanakan tugas.

Integritas Pegawai Negeri Sipil (PNS) diukur dari kejujuran, kepatuhan terhadap peraturan peundang-undangan, kemampuan dalam bekerjasama dan juga pengabdian kepada masyarakat (Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang ASN). Seorang PNS juga dituntut untuk mampu menunjukkan keteladanan dalam, perilaku, bersikap, tindakan, bahkan ucapan dalam setiap kegiatan baik di dalam maupun di luar kedinasan. Dalam tugasnya sebagai unit pelayanan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah melakukan serangkaian program dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah diuraikan dalam RPJMD Kota Padang Periode 2014-2019 Rencana Strategis (Renstra) periode 2014 – 2019. Salah satunya adalah dengan menerapkan Stelsel Aktif pemerintah dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem pelayanan keliling menggunakan mobil Unit Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling (UP3SK). Selain itu Disdukcapil Telah membangun aplikasi pelayanan pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil secara online berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk memudahkan sistem pelayanan dan mengurangi kemungkinan adanya pungli.

Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa masalah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Diantaranya adalah tidak sesuai ketersediaan blanko pencetakan e-KTP dengan antrian dan pengaduan pungli di Disdukcapil. Masalah pemungutan liar ini menunjukkan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik dan lemahnya integritas pegawai dalam bidang pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang, masalah integritas pegawai adalah kurangnya kesadaran untuk disiplin. Selain itu kurangnya kesempatan untuk mengikuti pelatihan BIMTEK dan peningkatan SDM.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti ingin menguji apakah terdapat pengaruh integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang, maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh sikap jujur terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang? Apakah terdapat pengaruh sikap teguh terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang? Apakah terdapat pengaruh sikap *self control* terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang? Apakah terdapat pengaruh sikap *self esteem* terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang? Apakah terdapat pengaruh sikap jujur, teguh, *self control*, dan *self esteem* secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang?

Beberapa pendapat ahli mengenai integritas, diantaranya Integritas disebutkan integritas sebagai kondisi ketika individu mampu menerima serta bertanggung jawab terhadap perasaan, niat, komitmen dan perilaku, termasuk mampu mengakui kondisi itu kepada orang lain bila diperlukan (Rogers dalam Masitah, 2012). Seseorang yang memiliki integritas bersedia menanggung konsekuensi dari keyakinannya, meskipun hal itu sulit dilakukan dan konsekuensinya tidak

menyenangkan, bahkan tidak akan mendapatkan kerugian jika tidak mempertahankan integritasnya (Carter dalam Masitah, 2012). Selanjutnya dijelaskan integritas adalah ketika seseorang memiliki pilihan untuk melanggar komitmen dan janji yang ia buat sendiri (Khalil dalam Masitah, 2012). Integritas adalah keselarasan antara apa yang diucapkan dan apa yang dilakukan oleh seseorang. Tindakannya sesuai dengan tuntutan moral dan prinsip-prinsip etika serta sesuai dengan aturan hukum dan tidak menzalimi kepentingan umum. Integritas merujuk pada sifat layak dipercaya dalam diri seorang manusia yang di dalamnya terdapat kualitas-kualitas individu seperti karakter jujur, amanah, tanggung jawab, kedewasaan, sopan, kemauan bersikap baik dan sebagainya. Dari berbagai pengertian integritas seperti yang dikemukakan di atas dapat pula dipahami bahwa integritas merupakan salah satu solusi untuk mereduksi perilaku korupsi yang selama ini semakin marak dan menggejala di kalangan birokrasi atau PNS di Indonesia (Syamsir, 2014). Untuk mengukur integritas, terdapat faktor-faktor yang menentukan seseorang memiliki integritas. Faktor-faktor pembentuk integritas, diantaranya adalah kejujuran, keteguhan, *self control*, dan *self seteam* (Rogers, 1961).

Selanjutnya pelayanan publik dijelaskan sebagai bentuk dari pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela, 2006). Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat dimana untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik. Sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkatan mutu yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat mutu tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2002). Ini berarti, bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Dalam menentukan kualitas dalam suatu pelayanan terdapat indikator untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut. Indikator kualitas pelayanan tersebut diantaranya adalah *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Hardiansyah, 2011).

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pengertian dari Pegawai Negeri yaitu: "setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan yang berlaku".

Dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang ASN seseorang disebut sebagai Pegawai Negeri apabila memenuhi beberapa unsure, diantaranya yaitu: 1. Memenuhi syarat-syarat yang ditentukan; 2. Diangkat oleh pejabat yang berwenang; 3. Diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri; 4. Digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pegawai Negeri Sipil dibagi menjadi dua, yaitu pertama ialah Pegawai Negeri Sipil Pusat, dimana adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Pasal 2 ayat (1)). PNS tersebut bekerja pada Departemen, Lembaga Pemerintah Nondepartemen, Kesekretariatan Lembaga Negara, Instansi Vertikal di Daerah Provinsi Kabupaten/Kota, dan Kepaniteraan Pengadilan, dan kedua adalah Pegawai Negeri Sipil Daerah. Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil daerah Provinsi/Kabupaten/Kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan

Belanja Daerah dan bekerja pada Pemerintahan daerah, atau dipekerjakan di luar instansi induknya.

Integritas publik berhubungan erat dengan penggunaan dana, sumberdaya, aset dan kekuasaan yang sesuai dengan tujuan-tujuan pejabat publik yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan publik. Integritas publik harus dijalankan dengan prinsip tindakan yang harus dipenuhi agar pelayanan publik berkualitas (Dobel dalam Haryatmoko, 2015).

Integritas publik merupakan kualitas perilaku seseorang atau organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai, standar, dan aturan moral yang diterima oleh anggota organisasi dan masyarakat (Hardiansyah, 2011). Kesesuaian dengan standar itu memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih berkualitas. Integritas publik biasa dikaitkan dengan tiga kemampuan: 1. Mampu memenuhi janji dan kewajiban yang relevan dengan situasi dan konteks pelayanan public, 2. Jujur dan berorientasi makna, artinya mampu menghubungkan visi dengan praktikhidupnya. 3. Mampu membaca tanda-tanda jaman sehingga bisa menyingkap segi-segi yang bermakna dari suatu kasus untuk bisa mengambil keputusan dengan tepat.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Sedangkan metode pengumpulan data diperoleh berdasarkan kusioner. Populasi dan sampel pada penelitian ini diambil menggunakan metode total sampling atau sampling jenuh dimana seluruh populasi digunakan sebagai sample, yaitu pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang yang terdiri dari sebanyak 56 orang. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dengan model pengukuran skala likert dengan menggunakan 4 opsi jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju). Analisis yang digunakan dalam mengolah data penelitian ini ialah menggunakan teknik analisis regresi linear berganda berdasarkan olahan data menggunakan program SPSS versi 20.0

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Pada penelitian ini untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas, yaitu integritas (X) terhadap pengaruh terikat, yaitu (Y) maka digunakan dengan metode analisis regresi. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 1. Pengaruh Variabel Integritas Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Padang

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.453 ^a	.205	.142	1.444	1.693

a. Predictors: (Constant), jumlah 4, jumlah 2, jumlah 3, jumlah 1

b. Dependent Variable: jumlah 5

Tabel 2. Hasil Uji Anova (F)Pengaruh Variabel Integritasterhadap Kualitas Pelayanan Publik Pegawai Negeri Sipil diDisdukcapil Kota Padang

ANOVA ^a	
--------------------	--

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	27.393	4	6.848	3.285	.018 ^b
	Residual	106.322	51	2.085		
	Total	133.714	55			

a. Dependent Variable: jumlah 5

b. Predictors: (Constant), jumlah 4, jumlah 2, jumlah 3, jumlah 1

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,142, artinya besarnya pengaruh variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang sebesar 14,2%. Sisanya sebesar 85,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Sementara itu di lihat dari hasil uji Anova pada tabel 2 di atas menunjukkan angka signifikan pengaruh yaitu angka 0,018 b artinya signifikansi uji nilainya lebih kecil dari 0,050, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang sebesar 14,2% bisa dipercaya 98,2% dan dapat dipakai untuk memprediksi kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang.

Tabel 3. Pengaruh Sub Variabel Integritas (Kejujuran, Keteguhan, Self Control, dan *Self Esteem*) Secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Disdukcapil Kota Padang

Sub Variabel	R	R Square	Adjusted R Square	Sig.
1. Kejujuran	.393 ^a	.154	.139	.003 ^b
2. Keteguhan	.420 ^a	.176	.161	.001 ^b
3. Self Control	.336 ^a	.113	.097	.011 ^b
4. Self Esteem	.281 ^a	.079	.062	.036 ^b

a. Predictors: (Constant), jumlah 1, jumlah 2, jumlah 3, jumlah 4

b. Dependent Variable: jumlah 5

Dapat dipahami berdasarkan tabel di atas bahwa, nilai *Adjusted R Square* untuk sub variable kejujuran sebesar 0,139, artinya pengaruh kejujuran terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil sebesar 13,9%, sisanya sebesar 86,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Selanjutnya untuk sub variable keteguhan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,161, yang artinya pengaruh keteguhan terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil sebesar 16,1%, sisanya sebesar 83,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Untuk sub variable *self control* nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,097, yang artinya pengaruh *Self Control* terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil sebesar 9,7%, sisanya sebesar 90,03% dipengaruhi oleh variabel lain. Dan terakhir sub variable *self esteem* nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,062, yang artinya pengaruh *Self Esteem* terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil sebesar 6,2%. Sisanya sebesar 93,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Dilihat dari nilai signifikansi sebesar dari sub variable tersebut lebih kecil dari 0,050 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat

pengaruh variable kejujuran, keteguhan, *self control* dan *self esteem* terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara integritas terhadap kualitas pelayanan publik Disdukcapil Kota Padang yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.142 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0.018 ($p < 0.05$), artinya besarnya pengaruh variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang sebesar 14,2%, sisanya sebesar 85,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya dilihat secara parsial hasil analisis pengaruh sub variable integritas terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan angka signifikansi yang lebih kecil dari 0.050 dengan nilai *Adjusted R Square* untuk sub variable kejujuran sebesar 0.139 (13,9%), keteguhan sebesar 0.161 (16,1%), *self control* sebesar 0.097 (9,7%), dan *self esteem* sebesar 0.062 (6,2%).

Peneliti juga melakukan analisis Uji Regresi untuk melihat aspek Integritas yang paling besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa aspek keteguhan yang memiliki pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan pegawai negeri sipil Disdukcapil Kota Padang sebesar 16.1%. Ini membuktikan bahwa sikap teguh pegawai negeri sipil untuk tidak menyalahi prinsip dalam menjalankan kewajiban sesuai dengan tugasnya dan tidak mudah untuk diajak melakukan kecurangan memberikan pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan publik. Pada kenyataannya masalah kualitas pelayanan publik juga sangat terkait dengan integritas public (Rosli et al., 2015). Alasannya adalah karena integritas publik itu sendiri bertindak sebagai indikator terhadap kualitas tindakan sesuai dengan nilai-nilai moral, norma dan aturan yang diterima oleh politik dan badan publik. Integritas harus dijalankan sesuai dengan tujuh prinsip yang harus dipenuhi agar pelayanan publik berkualitas (Dobel dalam Haryatmoko, 2015). Diantaranya adalah pejabat publik harus bertindak sesuai dengan prinsip-prinsip dasar, harus memomorduakan keputusan pribadi, harus akuntabel terhadap semua tindakan, menghindari favoritisme, dan menjaga legitimasi lembaganya. Integritas ialah kualitas dari perilaku individu yang sesuai dengan nilai-nilai dan standar maupun aturan moral yang diterapkan oleh masyarakat atau organisasi (Haryatmoko, 2015). Kesesuaian tersebut memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih berkualitas. Integritas publik biasa dikaitkan dengan tiga kemampuan untuk memenuhi janji dan kewajiban, jujur dan berorientasi makna dimana mampu menghubungkan visi dengan praktik hidupnya, lalu mampu membaca tanda-tanda jaman sehingga dapat menganalisis dan mengambil keputusan dengan tepat. Integritas diperlukan dalam pelayanan publik sebab tidak maksimalnya pelayanan public salah satunya dikarenakan terjangkitnya pelayanan publik yang tidak berintegritas dan perilaku koruptif (Pope dalam Rosli et al., 2015). Oleh karena itu integritas diperlukan untuk menghasilkan pelayanan publik yang baik. Integritas dalam pelayanan publik sangat diperlukan demi tercapainya prinsip-prinsip pelayanan (Edyanto, 2017). Terutama bagi birokrat garisdepan yang berhadapan langsung dengan masyarakat (street level bureaucrats) haruslah memiliki integritas dalam pelayanan publik sehingga mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini menjelaskan bahwa integritas memiliki pengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan integritas terhadap pengaruh kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Sipil Kota Padang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Disamping itu, secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan sub variabel integritas kejujuran, keteguhan, *self control*, dan *self-esteem* terhadap kualitas pelayanan publik pegawai negeri sipil di Disdukcapil Sipil Kota Padang. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel integritas terhadap kualitas pelayanan pegawai negeri sipil di Disdukcapil Kota Padang.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka penulis merekomendasikan saran yaitu dari hasil analisis regresi secara bersama-sama bahwa pengaruh variabel integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Padang kontribusinya sebesar 14,2%. Sisanya 85,8% yang belum dimaksimalkan oleh pegawai negeri sipil Disdukcapil Kota Padang. Dengan demikian disarankan kepada setiap pegawai negeri sipil agar lebih memperhatikan dan meningkatkan aspek integritas dalam setiap tugas yang dijalankan demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Disamping itu pihak pimpinan di Disdukcapil Kota Padang juga perlu memikirkan pola atau model pembinaan yang dapat meningkatkan integritas PNS pada instansi yang bersangkutan.

Daftar Pustaka

- Edyanto. (2017). *Integritas Birokrat Garis Depan (Street Level Bureaucrats) dalam Pelayanan Kesehatan Gratis di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) ANDI MAKKASAU Kota Parepare*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. 1(1), 1–9.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haryatmoko. (2015). *Etika Publik Untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Masitah. (2012). Uji Validitas Konstruksi Pada Alat Ukur Integritas Dengan Metode Confirmatory Factor Analysis. *Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia*, 1(3).
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Padang Periode 2014–2019.
- Rogers, C. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rosli, M. H., Aziz, M. A. bin A., Mohd, F., & Said, J. (2015). Integrity Systems in Malaysian Public Sector: An Empirical Finding. *Procedia Economics and Finance*, 28(1), 260–265. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)01109-0](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)01109-0)
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syamsir. (2014). *Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berintegritas Melalui Pembinaan Motivasi Pelayanan Publik*.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 Tentang ASN.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, (1999). <http://www.dikti.go.id/files/atur/pns/UU43-1999.pdf>