

PENGARUH HARD SKILL DAN SOFT SKILL TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DIANS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PINRANG

*The Effect Of Hard Skill And Soft Skill On Employee Performance At The Dinas
Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang*

Hendri Adi Jaya¹, Imran Rosadi²

Email : hendriadijayaaa@gmail.com¹, imranrosadi020873@gmail.com²

Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km. 6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91112

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Hard Skill* dan *Soft Skill* Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 51. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan sistem komputerisasi (program komputer *IBM Statistics SPSS 26*). Hasil penelitian secara parsial *Hard Skill* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Secara parsial *Hard Skill* (X_2) mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Kata Kunci : *Hard Skill*, *Soft Skill* dan Kinerja Pegawai

Abstract

This study aims to determine the effect of hard skills and soft skills on employee performance at the office of Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang. The data collection techniques used in this study were observation and questionnaires. The sample in this study amounted to 51. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis with the help of a computerized system (computer program IBM Statistics SPSS 26). The results of the study indicate that partially Hard Skill (X_1) has a positive and significant effect on Employee Performance (Y). Partially Soft Skill (X_2) has a positive influence on Employee Performance (Y).

Keywords: *Hard Skill*, *Soft Skill*, *Employee Performance*

PENDAHULUAN

Salah satu penyebab turunnya kinerja karyawan dalam suatu instansi/organisasi, dikarenakan adanya ketidak sesuaian antara tingkat kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan, dengan perkembangan kebutuhan dan dinamika permasalahan yang dihadapi oleh dunia kerja yang semakin kompetitif. Banyak pihak yang berpendapat bahwa diantara faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kemampuan karyawan adalah kurangnya perhatian instansi/organisasi dalam memberikan program pendidikan dan pelatihan yang sesuai bagi karyawannya (Turere, 2013).

Hard skills merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi, dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. *Hard skill* merupakan keterampilan teknis yang melekat atau dibutuhkan untuk profesi tertentu, contoh: insinyur mekanik membutuhkan



keterampilan bekerja dengan permesinan, programmer harus menguasai teknik pemrograman dengan bahasa tertentu (Sinarwati, 2014).

Soft skills sebagai kemampuan seseorang untuk memotivasi diri dan menggunakan inisiatifnya, mempunyai pemahaman tentang apa yang dibutuhkan untuk dilakukan dan dapat dilakukan dengan baik, berguna untuk mengatasi persoalan kecil yang muncul secara tiba-tiba dan terus dapat bertahan apabila problem tersebut belum terselesaikan. Meskipun *soft skills* merupakan karakter yang melekat pada diri seseorang dan butuh kerja keras untuk mengubahnya namun *soft skills* bukan sesuatu yang stagnan, kemampuan ini dapat dioptimalkan dengan pelatihan dan diasah dengan pengalaman kerja. Konsep *soft skill* merupakan pengembangan dari konsep yang selama ini dikenal dengan istilah kecerdasan emosional (*emotional intelligence*). *Soft skill* merupakan kemampuan di luar kemampuan teknis dan akademis yang lebih mengutamakan kemampuan intrapersonal dan interpersonal. (Widiastuti, et, al, 2014).

Hard skills (keahlian teknis dan akademis) memang penting dalam sebuah pekerjaan. Namun jika tidak ditunjang dengan *soft skills* yang bagus, tak heran setelah puluhan tahun bekerja, prestasi seseorang tidak ada peningkatannya. Sangat berbeda dengan mereka yang mempunyai *soft skills* bagus, prestasinya sedikit demi sedikit akan terus menanjak mencapai tingkat yang lebih tinggi. Melihat pentingnya *soft skills* tentu menjadi sangat perlu mengetahui realita tentang perkembangan *soft skills* yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Hasil penelitian NACE (*National Asssocation of Colleges and Employers*) pada tahun 2005 yang menyebutkan bahwa umumnya pengguna tenaga kerja membutuhkan keahlian kerja berupa 80% *soft skills* dan 20 *hard skills* (Sinarwati, 2014). *Soft skills* dan *hard skills* adalah komplementer.

Dari masalah-masalah tersebut maka akan berdampak pada penurunan produktivitas kerja, dimana pekerjaan itu bisa dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu namun kenyataannya tidak seperti yang ditentukan. Sehingga produktivitas kerja pegawai/karyawan dalam hal ini efektifitas dan efisiensi belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa *hard skill* dan *soft skill* pegawai/karyawan pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan masih kurang mulai dari kurangnya kreatifitas, lemahnya kerjasama tim dan kedisiplinan pegawai/karyawan sehingga tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan masih kurang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang yang berada di Jl. Jendral Gatot Subroto No. 3, Macorawalie, Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang. Waktu penelitian dilakukan mulai pada bulan February 2021 sampai pada bulan April 2021. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai tetap yang ada pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang sebanyak 51.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan: 1). Observasi yaitu teknik memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. 2) Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada responden. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan yaitu: 1) Data Primer biasanya diperoleh melalui wawancara atau kuesioner. 2) Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari organisasi atau perorangan.

Teknik analisis data dilakukan dengan: 1) Uji kualitas data dilakukan untuk mengetahui apakah instrument yang disusun berpengaruh pada besar tidaknya dan sangat menentukan bermutu tidaknya hal penelitian. Baik buruknya instrument penelitian ditunjukkan oleh tingkat kesalahan (*validity*) dan keandalan (*reability*). 2) Analisis deskriptif adalah analisa datadengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau digeneralisasi yang meliputi analisis mengenai karakteristik yang terdiri dari usia, jenis kelamin, tingkatpendidikan terakhir dan lama bekerja karyawan. 3) Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas (terikat) atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat. 4) Uji

determinan R square Uji ini dapat digunakan untuk mengetahui berapa besar variasi dari variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. 5) Pengujian hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti maka digunakan Uji signifikan Parsial (Uji t).

HASIL PENELITIAN
Tabel 1 Teknik Analisis Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.239	3.784		2.706	.009
Hard Skill	.180	.140	.134	1.283	.206
Soft Skill	.792	.118	.696	6.688	.000

Dari hasil uji regresi berganda yang dilakukan pada tabel 1, dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = 10,239 + 0,180X_1 + 0,792X_2 + e$$

Keterangan

a = Konstanta

b = Koefisien

Y = Kinerja

X1 = Hard Skill

X2 = Soft Skill

e = Residual Error

Dari persamaan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa (konstanta) nilai persamaannya yaitu 10,293 artinya angka tersebut menunjukkan bahwa apabila variabel *Hard Skill* (X1), *Soft Skill* (X2) dalam keadaan konstan, maka nilai kerja pegawai adalah 10,293.

Koefisien regresi tingkat *Hard Skill* memiliki nilai persamaan adalah 0,180 artinya apabila *Soft Skill* (X1) meningkat 1% maka kinerja juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,180.

Koefisien regresi *Soft Skill* nilai persamaannya adalah 0,792, artinya apabila *Soft Skill* (X2) meningkat 1% maka kinerja juga akan mengalami peningkatan 0,792.

Tabel 2 Uji Determinan R Square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.571	1.937

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi berganda (R) adalah 0,767, hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independent yaitu *Hard Skill* (X1), *Soft Skill* (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kinerja Pegawai (Y) adalah positif karena mendekati 1.

Besarnya nilai adjust R adalah 0,588 hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan variabel independent yaitu *Hard Skill* (X1), *Soft Skill* (X2) untuk menjelaskan variabel dependen yaitu Kinerja Pegawai (Y) adalah 58,8%. Sedangkan untuk sisanya 41,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Tabel 3 Uji T Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	10.239	3.784		2.706	.009
Hard Skill	.180	.140	.134	1.283	.206
Soft Skill	.792	.118	.696	6.688	.000

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa pengujian hipotesisnya sebagai sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Pertama 1

Rumusan Hipotesis

H1 : *Hard Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa nilai t hitung untuk *Hard Skill* (X1) adalah 1,283 dan diketahui nilai t tabelnya adalah 1,677 dan nilai signifikan $0,206 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Hard Skill* (X1) tidak diterima yang berarti bahwa *Hard Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang

Penguji Hipotesis 2

Rumusan hipotesis

H2 : *Soft Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang.

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji T diketahui bahwa *Soft Skill* (X2) diperoleh nilai T hitung 6,688 $> 1,677$ dan nilai signifikannya $0,000 < 0,005$ hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *Soft Skill* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifika terhadap kinerja pegawai (Y) secara parsial. Signifikan $0,000 < 0,005$ hal ini menunjukkan bahwa variabel *Soft Skill* (X2) diterima yang berarti bahwa *Soft Skill* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) secara parsial.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh *Hard Skill* (X1) terhadap kinerja (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *Spss 21.0 for window* diperoleh nilai t hitung untuk *Hard Skill* (X1) adalah 1,283 dan nilai dan diketahui nilai dari t tabelnya adalah 1,677 dan nilai signifikannya $0,206 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Hard Skill* (X1) diterima yang berarti bahwa *Hard Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pinrang.

Hard Skill merupakan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan teknologi dan keterampilan teknis dalam mengembangkan *intelligence quotient* yang berhubungan dengan bidangnya.

Hard Skill adalah pengetahuan dan kemampuan teknis yang dimiliki seseorang. Pengetahuan teknis yang meliputi pengetahuan dibutuhkan untuk profesi tertentu dan mengembangkannya sesuai dengan teknologi, mampu mengatasi masalah yang terjadi serta menganalisis.

Hard Skill memiliki 3 indikator terdiri atas keterampilan teknis, ilmu pengetahuan, dan ilmu teknologi. Keterampilan teknis adalah kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode dan teknik-teknik tertentu dalam menyelesaikan sesuatu pekerjaan secara spesifik, ilmu pengetahuan, yaitu seluruh usaha sadar untuk menyelidiki, menemukan, dan meningkatkan pemahaman manusia dari segi kenyataan dalam alam manusia, dan ilmu

teknologi adalah suatu perilaku produk, informasi dan parktek-praktek baru yang belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian masyarakat dalam suatu lokasi tertentu dalam rangka mendorong terjadinya perubahan individu dan atau seluruh masyarakat yang bersangkutan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahayu Widayanty (2013) tentang pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja karyawan (Study pada PT. Telkom Kandatel Malang). Menggunakan teknik analisis data uji asumsi klasik, uji hipotesis, nalaisis regresi berganda, koefisien korelasi, dan koefisien determinnasi. Hasil menunjukkan bahwa hadr skill dan soft skill berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil uraian diatas, dapat diketahui bahwa *Hard Skill* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang.

2. Pengaruh *Soft Skill* (X2) terhadap kinerja (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan *Spss 21.0 For windows* menggunakan uji T Budaya Organisasi (X2) diperoleh nilai t hitung $6,688 > 1,677$ dan nilai signifikannya $0,00 < 0,005$ hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *Soft Skill* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y) secara parsial.

Soft skill adalah sebuah istilah kemasyarakatan atau sosiologi untuk menunjukkan titik **EQ** seseorang, yang terdiri dari kelompok sifat kepribadian, diterima oleh masyarakat, komunikasi, bahasa, kebiasaan seseorang, keramahan, dan optimisme yang mencirikan hubungan dengan orang lain.

Soft skill merupakan kerampilan dn kecakapan hidup, baik dengan diri sendiri, berkelompok atau bermsyarakat serta dengan Sang Pencipta. Secara garis besar *soft skills* merupakan gabungan kemampuan intrapesonal dan kemampuan interpersonal. *Soft Skill* memiliki 5 indikator diantaranya kemampuan komunikasi, kecerdasan emosional, keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah, etika, dan keterampilan kepemimpinan. Kemampuan komunikasi adalah bagian terpenting dar pekerjaan, karena dengan komunikasi pegawai dapat mengekspresikan persaan dan mengungkapkan ide serta pemikirannya, kecerdasan emosional memiliki peran penting di tempat kerja, kecerdasan emosional mengandung aspek-aspek yang sangat penting yang dibutuhkan dalam bekerja. Seperti kemampuan memotivasi diri sendiri, mengendalikan emosi, mengenali emosi orang lain, mengatas frustasi, mengatur suasana hati, dan faktor- faktor penting lainnya, keterampilan berpikir dan menyelesaikan masalah, adalah kemampuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah dalam situasi sulit dan melakukan justifikasi untuk memahami seseorang dan mengakomodasi ke dalam suasan kerja yang beragam, etika adalah aturan normative yang mengandung sistem nilai dan prinsip moral yang merupakan pedoman bagi para karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya dalam perusahaan, keterampilan kepemimpinan adalah faktor yang sangat penting dalam menentukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. kepemimpinan merupakan titik sentral dan penentu kebijakan dari kegiatan yang akan dilaksanakan dalam perusahaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh *National Asssocation of Colleges and Employers* pada tahun 2005 tentang analisis faktor kompetensi soft skills karyawan yang dibutuhkan dunia kerja berdasarkan persepsi manajer dan HRD perusahaan. menggunakan teknik analisis data koefisien determinasi dan regresi linear berganda sederhana. Hasil ,menunjukkan kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan-pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi dalam dunia kerja.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas terkait pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Secara parsial *Hard Skill* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y).
2. Secara parsial *Soft Skill* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Y)

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh *hard skill* dan *soft skill* terhadap kinerja pegawai, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang yang memiliki pola karier yang tinggi dalam bidang pendidikan. Oleh karena itu, sudah sepatutnya memberikan teladan yang baik dan dapat ditunjukkan dengan cara menyelesaikan tugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.
2. Perlunya peningkatan kemampuan *hard skill* pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang melalui program-program pelatihan yang berhubungan dengan teknis pekerjaan sesuai dengan perkembangan teknologi.
3. Perlunya peningkatan *soft Skill* Kantor Dinas pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang dengan cara meningkatkan kemampuan komunikasi untuk menciptakan hubungan tim kerja.
4. Membangun tim kerja yang solid pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang.
5. Diantara pegawai Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pinrang harus membangun hubungan relasi di lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Ramdhani. 2011. Penilaian Kinerja. PT Sarana Panca Karya Nusa.
- Aribowo dan Illah Sailah. 2008. Pengembangan Soft Skills Di Perguruan Tinggi. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ana Rokhayati, dkk. 2017. Pengaruh Soft Skill dan Perencanaan Karir Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kualitas Pelatihan Sebagai Variabel Modertor Studi Pada Hayashi Toys Industri Cilegon. Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa Vol. 1. No 2, 2599-0837.
- Alan Hidayat Setiawan dan Hotlan Siagian. 2017. Pengaruh Hard Skill Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sentra Grosir Boneka Surabaya. AGORA. Vol. 5. No. 3.
- Akhmad Jafar dan Wahyuni. 2016. Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan di Ukm Kain Tenun Sutra dan Kerajinan Sutra Provinsi Sulawesi Selatan. Jurnal Administrasi dan Bisnis. Vol 8. No 2.

- Djamaris, A. R. A. (2013). Analisis Faktor Kompetensi Soft Skills Mahasiswa yang Dibutuhkan Dunia Kerja Berdasarkan Persepsi Manajer dan HRD Perusahaan. *J. Manaj*, 17(2), 160-174.
- Emiliasari, E., Widarko, A., & Slamet, A. R. (2017). PENGARUH SOFT SKILL DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL PELANGI MALANG. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 6(1).
- Edy Sutrisno. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenadamedia.
- Faizal Alam Islami dan Augusty Tae Ferdinand. 2012. Pengaruh Hard Skill, Soft Skill dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Tenaga Kerja Penjualan PT. Bumiputera Wilayah Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 3. No 4.
- Harijanto, S. (2010). Pengaruh Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Kepala Sekolah Menengah Atas di Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 1(1), 80-91.
- Hariyanto. 2016. Pengaruh Soft Skills dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan Sentra Produk Handycraft dan Boneka Wilayah Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Vol 10. No 1, 1978-726X .
- Isvandiari, A., & Al Idris, B. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Central Capital Futures Cabang Malang. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 12(1), 17-22.
- Moeheriono. 2010. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Surabaya: Ghalia Indonesia.
- Rahayu Widayanti. 2012. Pengaruh Hard Skill dan Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan Studi pada Ukm Boneka Malang. *Jurnal Dinamika Dotcom*. Vol 3. No. 1.
- Sinarwati, N. K. (2014). Apakah Pembelajaran Kooperatif Tipe STAD Mampu Meningkatkan Soft Skills dan Hard Skills Mahasiswa?. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 3(2).
- Turere, V. N. (2013). Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Widiastuti, T., Aditya, E. M., & Paranita, E. S. (2014). Soft Skill Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Satu Pintu di Kota Semarang. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(1), 151-162.