

PENGARUH KUALITAS KERJA DAN DISIPLIN TERHADAP KINERJA PEGAWAI KECAMATAN KESESI KABUPATEN PEKALONGAN

Argo Yudha Ismoyo, 17 Agustus University, Semarang, Indonesia

PUBLIC POLICY INTERNATIONAL CONFERENCE (PPIC)

**Shaping Indonesia's Future: Empowering Human Resources to Create
Quality Public Policies and Welcoming All Parties**

UNTAG Semarang, Indonesia

ABSTRAK

Manajemen sumber daya manusia yang baik akan mampu meningkatkan kinerja karyawan sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja Pegawai melalui kualitas kerja sebagai variabel intervening pada Kecamatan Kesesi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Kecamatan Kesesi yaitu sebanyak 22 orang. Jumlah sample adalah seluruh populasi yaitu sebanyak 22 orang dengan teknik sampel jenuh. Pengujian hipotesis dilakukan dengan mengukur pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dengan menggunakan Analisis Jalur (Path Analysis).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas kerja, (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas kerja terhadap kinerja karyawan, (4) Pengaruh langsung (disiplin kerja terhadap kinerja karyawan) lebih besar dari pengaruh tidak langsung (disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui kualitas kerja).

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Kerja, Kinerja

ABSTRACT

Good human resource management will be able to improve employee performance in accordance with company expectations and goals. This study aims to

determine the effect of work discipline on employee performance through work quality as an intervening variable in Kesesi District. The population in this study were all employees of Kesesi District, as many as 22 people. The number of samples is the entire population as many as 22 people with a saturated sample technique. Hypothesis testing is done by measuring the direct effect and indirect effect using Path Analysis.

The results of this study indicate that: (1) There is a positive and significant influence between work discipline on employee performance, (2) There is a positive and significant influence between work discipline on work quality, (3) There is a positive and significant influence between work quality on employee performance, (4) the direct effect (work discipline on employee performance) is greater than the indirect effect (work discipline on employee performance through work quality).

Keywords: Work Discipline, Work Quality, Performance

PENDAHULUAN

Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan satu-satunya sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya, sebab bagaimanapun baiknya suatu organisasi, lengkapnya fasilitas serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya. Keberhasilan instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Pegawai negeri sebagai aparatur pemerintah dan sebagai abdi masyarakat diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik pula.

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan

dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan.

Kepuasan pelayanan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Kualitas kerja adalah kondisi proses pekerjaan sesuai dengan standar yang ditentukan dari perencanaan, pelaksanaan kerja, dan hasil kerja. Sedangkan kualitas kerja dari sebuah organisasi biasanya terwujud dari upaya peningkatan kualitas pegawai dan pengaturan manajemen organisasi. Peningkatan kualitas pegawai itu penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia memegang peranan penting di dalamnya.

KAJIAN PUSTAKA

Administrasi publik yaitu keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian dalam Revidadkk, 2020:3). Marx mendefinisikan administrasi sebagai – Administrasi yang ditentukan oleh tindakan yang diambil dalam mengejar tujuan yang disadari. Ini adalah pengaturan urusan yang sistematis dan sumber daya yang diperhitungkan yang bertujuan untuk mewujudkan yang diinginkan seseorang.

Frederic k Lane mendefinisikan administrasi sebagai pengorganisasian dan pemeliharaan sumber daya manusia dan fiskal untuk mencapai tujuan kelompok. Definisi lengkap untuk administrasi publik sulit untuk dicapai karena banyaknya tugas yang termasuk di bawahnya.

Beberapa pendapat berpendapat bahwa semua pekerjaan terkait pemerintah dalam kategori ini sementara yang lain memilih untuk berpendapat bahwa hanya aspek eksekutif dari pemerintahan yang terdiri dari administrasi publik.

Kami juga dapat melihat bagaimana penulis yang berbeda telah [mendefinisikan](#) administrasi publik:

Menurut LD White, Administrasi terdiri dari semua operasi yang bertujuan untuk memenuhi atau kebijakan publik. Di sisi lain,

menurut Woodrow Wilson, administrasi publik adalah penerapan hukum yang menguraikan dan sistematis. Dapat juga dikatakan bahwa administrasi publik tidak lain adalah kebijakan, praktik, aturan dan regulasi, dll, dalam tindakan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *ex post facto* (Sukardi, 2008). Penelitian ini mencari data empirik yang sistematis dan dalam penelitian ini peneliti tidak dapat mengontrol langsung variabel bebas karena peristiwanya telah terjadi dan menurut sifatnya tidak dapat dimanipulasi. Penelitian ini menempatkan pengaruh kualitas kerja dan disiplin terhadap kepuasan pelayanan masyarakat di Kecamatan Kesasi Kabupaten Pekalongan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis model interaktif.

Dari penjelasan di atas maka penelitian ini termasuk jenis penelitian diskriptif dengan pendekatan kuantitatif atau bisa disebut diskriptif kuantitatif karena pada penelitian ini peneliti menganalisis dan mengklasifikasikan dengan menggunakan angket dan mengungkapkan suatu fenomena dengan menggunakan dasar perhitungan. Jenis penelitian merupakan keseluruhan prosedur perencanaan, dan pelaksanaan penelitian yang meliputi pula prosedur pengumpulan data dan pengolahan data yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaan suatu penelitian, seorang peneliti harus menyusun rancangan penelitian yang disesuaikan dengan jenis dan tujuan penelitian. Sesuai dengan tujuan penelitian dan sifat masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini menggunakan kuantitatif, deskriptif, dengan rancangan penelitian korelasi

HASIL PENELITIAN

1. Uji Validitas Instrumen

No	Variabel	Jumlah Butir	Valid	Tidak Valid
1	Kualitas Kerja	10	10	0
2	Disiplin	10	10	0
3	Kepuasan Pelayanan	10	10	0

	Masyarakat			
--	------------	--	--	--

Validitas isi yaitu isi pernyataan dalam instrumen sudah sesuai dengan indikator masing-masing variabel. Sedangkan validitas empiris yaitu peneliti mencoba instrumennya pada sasaran variabel. Sedangkan validitas empiris yaitu peneliti mencoba instrumennya pada sasaran yang sesuai dengan sasaran penelitian. Seiring juga disebut dengan kegiatan uji coba. Validitas empiris menggunakan teknik analisis butir, yaitu digunakan dengan mengkorelasikan skor-skor pada butir yang dimaksud dengan skor total. Pengujian validitas item dalam penelitian ini menggunakan komputer program SPSS versi 14. Untuk interpretasi terhadap koefisien, apabila diperoleh r hitung $>$ r tabel, dapat disimpulkan bahwa butir angket termasuk dalam kategori valid. Hasil uji validitas menunjukkan semua butir angket adalah valid, karena r hitung secara keseluruhan butir lebih dari r tabel $n = 30$ sebesar 0,361. Adapun hasil output SPSS mengenai uji validitas instrumen, sedangkan secara ringkas dapat dilihat pada Tabel berikut

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen yang reliabel menurut Sugiyono (2001: 97) adalah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ganjil genap karena pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan teknik proposional random sampling. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item-item yang sudah teruji validitasnya, sehingga item yang tidak valid tidak diikutsertakan. Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas menggunakan rumus Alpha Cronbach. Jika r hitung lebih besar dari r tabel maka instrumen dikatakan reliabel. Pengolahan data untuk diuji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan komputer program SPSS versi 20.

Hasil penelitian dengan tetap berpegang teguh pada kisi-kisi variabel yang telah dirumuskan yaitu :

a. Variabel Kualitas Kerja (X1), dengan indikator :

- ♦ Attitude (Sikap)
 - ♦ Attention (Perhatian)
 - ♦ Action (Tindakan)
 - ♦ Ability (Kemampuan)
 - ♦ Appearance (Penampilan)
 - ♦ Accountability (Tanggung Jawab)
- b. Variabel Disiplin Kerja (X2), dengan indikator:

- ♦ Disiplin waktu,
 - ♦ Disiplin peraturan
 - ♦ Disiplin tanggung jawab
- c. Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y), dengan indikator:

Kesesuaian harapan

Persepsi kinerja

Penilaian pelanggan

1. Pembahasan

Pada penelitian yang sebelumnya yaitu pada tahun 2019, dilakukan oleh Yulian Akbar dengan judul “Pengaruh Kualitas dan Disiplin Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Toli Toli Kabupaten Sulawesi Tengah”. Hasil penelitian menunjukkan estimasi untuk pengujian pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat menunjukkan nilai CR sebesar 2,348 dan dengan probabilitas sebesar 0,019. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H1 yaitu nilai CR sebesar 2,348 yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Toli-toli yang artinya apabila Kualitas kerja baik maka Kepuasan Pelayanan Masyarakat yang akan menjadi maksimal dan begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian menunjukkan estimasi untuk pengujian Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan

Masyarakat menunjukkan nilai CR sebesar 3,243 dan dengan probabilitas sebesar 0,001. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H2 yaitu nilai CR sebesar 3,243 yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan toli-toli yang artinya apabila Disiplin kerja baik maka Kepuasan Masyarakat akan menjadi maksimal dan begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian menunjukkan estimasi untuk pengujian pengaruh Kepuasan Pelayanan Masyarakat menunjukkan nilai CR sebesar 2,348 dan dengan probabilitas sebesar 0,041. Kedua nilai tersebut diperoleh memenuhi syarat untuk penerimaan H3 yaitu nilai CR sebesar 2,041 yang lebih besar dari 1,96 dan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kerja berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan toli-toli yang artinya apabila Disiplin Kerja baik maka Kepuasan Pelayanan Masyarakat akan menjadi maksimal dan begitupula sebaliknya.

Sedangkan hasil penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan analisis diperoleh hasil yang positif dan signifikan pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Kesei Kabupaten Pekalongan. Dari 100 responden dalam penelitian ini diperoleh jawaban kuesiner sebagai berikut :

Berdasarkan analisis diperoleh hasil yang positif dan signifikan pengaruh Kualitas Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalongan, hal ini logis dan realistis seiring dengan kebiasaan masyarakat Kecamatan Kesesi dalam keseharian melaksanakan aktivitasnya. Kualitas Kerja yang sudah dilakukan setiap hari akan menjadikan pengaruh besar bagi Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan kesesi.

Kualitas kerja merupakan wujud perilaku dari suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan sesuai dengan harapan yang telah ditentukan sebelumnya. Wilson dan Heyel (1987:101) yang dikutip oleh Abdullah (2014) mengatakan bahwa “*Quality of work* (kualitas kerja) menunjukkan sejauh mana mutu seorang pegawai dalam melaksanakan tugas-tugasnya meliputi ketepatan, kelengkapan, dan kerapian”.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara Disiplin Kerja dengan Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalongan. Dari 100 responden dalam penelitian ini diperoleh jawaban kuesioner sebagai berikut :

Berdasarkan data Tabel C.2. di atas diketahui bahwa indikator yang berpengaruh paling besar pada variabel Disiplin Kerja adalah indikator Keteladanan Pimpinan ditunjukkan dengan kategori Baik memperoleh bobot 54,3%.

Sedangkan hasil uji SPSS versi 20, Disiplin Kerja di Kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalongan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat dengan, Variabel Kualitas Kerja

bernilai 0,000 lebih kecil dari 0,005 dan beta positif 0,33 sangat signifikan.

3. Pengaruh Kualitas Kerja dan Disiplin Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat

Adanya pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama Kualitas Kerja dan Disiplin terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalongan. Dari 100 responden dalam penelitian ini diperoleh jawaban kuesiner sebagai berikut :

Berdasarkan data Tabel C.3. di atas diketahui bahwa indikator yang paling dominan variabel Kepuasan Pelayanan Masyarakat adalah indikator service quality ditunjukkan dengan kategori Baik memperoleh bobot 49,9%.

Sedangkan secara keseluruhan dari indikator variabel Kualitas Kerja (X_1) dan variabel Disiplin (X_2) yang paling tinggi pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat (Y) adalah indikator Sikap dalam variabel Kualitas Kerja sebagaimana terlihat pada Tabel C.1.

Sedangkan hasil uji SPSS versi 20, secara simultan Kualitas Kerja dan disiplin Kerja berpengaruh pada Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalongan, dengan hasil uji F hitung 74,282 lebih besar dari F tabel 3,06 sangat signifikan.

Kualitas kerja dan disiplin kerja yang kapabel dan akuntabel cenderung implementatif di dalam mengaktualisasikan peranannya, sehingga akan tercipta dan terjaga harmoni dan sinergitas kerja yang akan mendorong terbentuknya pola sistem birokrasi yang tangguh dalam Kepuasan Pelayanan Masyarakat yang menjadikan menuju pelayanan prima. Kondisi lingkungan, karakteristik dan kesepahaman dalam menciptakan budaya komunikasi yang sehat didukung fasilitas kerja yang memadai akan mendorong pencapaian kinerja yang optimal sehingga kepuasan Pelayanan Masyarakat dapat terwujud dan tingkat kepercayaan masyarakat akan semakin terbentuk kepada pemerintah.

Dari Analisis diperoleh hasil yang positif dan significant pengaruh Kualitas Kerja dan disiplin terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalongan. Hal ini logis dan realistis seiring dengan tuntutan

ekonomi dimasyarakat yang bergerak cepat. Kompensasi yang didapatkan lebih dari cukup akan menjadikan semangat para pegawai dikecamatan Kesesi akan lebih Optimal. Menurut Hasibuan mengatakan bahwa tujuan pemberian kepuasan antara lain adalah untuk memberikan kepuasan kerja karyawan yang nantinya akan menjaga stabilitas karyawan itu sendiri sehingga bisa menekan angka trun-over. Kompensasi juga mengandung adanya hubungan yang sifatnya profesional

Saran

1. Kualitas kerja Pada pegawai di kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalonga perlu ditingkatkan melalui Diklat peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintahan dan dilakukan study banding berkaitan dengan standar operasional Pelayanan sehingga menjadi patokan dalam melayani masyarakat.
2. Disiplin kerja Pada pegawai di kecamatan Kesesi Kabupaten Pekalonga perlu ditingkatkan melalui standar oprasional prosedur (SOP) yang sudah dibuat dan dapat dilaksanakan oleh seluruh pegawai kecamatan kesesi.
3. Peningkatan Kualitas kerja dan disiplin kerja pegawai dikecamatan kesesi mendorong profesionalitas pegawai kecamatan kesesi dalam rangka peningkatan pelayanan dikecamatan kesesi sehingga masyarakat di kecamatan Kesesi merasa bahwasannya Pelayanan yg ada sangat baik dan merasa puas

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Aswaja Pressindo.
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formula ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Buhler. 2007. *Alpha Teach Yourself, Management Skills*. Jakarta: Prenada Media Group.

- Cokroaminoto. 2007. *Membangun Kinerja Melalui Motivasi Kerja Karyawan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Consuegra, D. M. 2007. *An Integrated Model of Price, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Analysis in Service Sector*. Journal of Product & Brand Management.
- Dessler, G. 2000. *Human Resource Management*. 8th edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kesepuluh Jilid. Satu. Jakarta: Indeks.
- Flippo, Edwin B. 2005. *Manajemen Personalia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, S.P Malayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Lesu, Romualdus. 2014. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Flores Timur*. Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi. Vol. 1 No. 1.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.

- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Perusahaan Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasir, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant. 2016. *Kebijakan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasalong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2005. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sampara Lukman. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III*, Lembaga Administrasi Negara. Republik Indonesia.
- Satori Djam'an dan Aan Komariah. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Singarimbun, M & Effendi, S. 2011. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Soedarsono, K. Dewi. 2014. *Sistem Manajemen Komunikasi (Teori, Model dan Aplikasinya)*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Soejono. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno. 2010. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.

- Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2003. *Kebijakan Publik yang Membumi*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI) & Lukman Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.