



PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN DI UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) PASAR BAYONGBONG KABUPATEN GARUT

Andri Ardiansyah

¹ UPTD Pasar Bayongbong, Kabupaten Garut

Abstrak

Rendahnya pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut di indikasikan karena disiplin kerja pegawai belum sepenuhnya optimal. Tujuan penelitian ini adalah menemukan data dan informasi mengenai besarnya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausalitas dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang disebarakan kepada 43 responden. Berdasarkan analisis statistik, terbukti adanya hubungan yang kuat antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut.

Kata kunci: Disiplin kerja, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Publik

1 Pendahuluan

Disiplin kerja pegawai merupakan suatu sikap tingkah laku perbuatan yang dilandasi dengan adanya kesadaran dan keinsyapan untuk mentaati segala ketentuan perundang-undangan atau perintah-perintah serta peraturan di dalam suatu organisasi, yang tertulis serta diikuti oleh sanksi-sanksi yang tepat bagi pelanggarnya sesuai dengan pelanggaran disiplin yang dilakukan, sehingga hukuman itu dapat diterima dengan rasa keadilan. Tanpa adanya ketaatan pegawai terhadap peraturan atau ketentuan, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Untuk menunjang suksesnya tujuan yang dikehendaki bersama, peranan pegawai merupakan hal yang sangat mutlak, karena pegawai dapat berperan sebagai pemikir, perencana, dan pelaksana suatu pekerjaan. Pegawai menempati posisi yang sangat strategis, karena itu diperlukan upaya meningkatkan disiplin kerja pegawai.

Disiplin kerja merupakan suatu keharusan yang mesti dimiliki oleh setiap anggota organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Disiplin kerja merupakan suatu sikap dan tindakan yang bertanggung jawab, tertib administrasi serta mentaati segala peraturan dalam melaksanakan pekerjaan.

Rencana yang telah disusun dengan baik serta didukung sarana yang lengkap, jika tidak didukung dengan disiplin kerja pegawai, maka kegiatan yang dilakukan tidak akan menjamin terhadap

pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian sikap disiplin haruslah ditanamkan serta diwujudkan kepada seluruh anggota atau pegawai agar menjadi pola hidup yang selalu melekat pada setiap kehidupan pribadinya.

Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif pegawai meskipun alat-alat yang dimiliki begitu canggihnya. Alat-alat canggih yang dimiliki tidak ada manfaatnya, jika peran aktif pegawai tidak diikutsertakan. Mengatur pegawai adalah sulit dan memiliki kompleksitas yang rumit, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, serta latar belakang yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi

Permasalahan utama yang dihadapi oleh Kabupaten Garut menyangkut pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong meliputi dua hal, yakni: melakukan pelayanan surat izin seluruh pedagang di pasar Bayongbong dan melayani penarikan retribusi seluruh pedagang di Pasar Bayongbong baik pedagang di Blok A, B, C di lantai 1 dan blok A, B, C di lantai 2 serta pedagang kaki lima Utara, Barat, Timur, dan Selatan. Namun kondisi objektif menunjukkan bahwa pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong masih kurang maksimal hal ini salah satunya disebabkan oleh sikap kedisiplinan pegawai yang masih rendah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana disiplin kerja pegawai dan pelayanan serta pengaruh antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut

2 Kajian Teori

Mengenai kedisiplinan pegawai adalah salah satu faktor yang tidak terpisahkan dari sebuah organisasi. Sehingga keberadaannya sangat mutlak diperlukan untuk menjaga loyalitas serta pelayanan yang diberikannya.

Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan dalam mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini disebabkan hanya dengan disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi. Dengan perkataan lain disiplin adalah unsur yang penting yang mempengaruhi prestasi dalam organisasi. Tidak ada organisasi yang berprestasi lebih tinggi tanpa melaksanakan disiplin dalam derajat yang lebih tinggi. (Sutrisno, 2009)

Kedisiplinan adalah kesadaran dan ketersediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Hasibuan, 2001). Sedangkan menurut (Sinungan, 2005) bahwa disiplin adalah sikap kejiwaan dari seseorang atau sekelompok orang yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti/ mematuhi segala aturan/keputusan yang telah ditetapkan.

Penetapan indikator disiplin kerja pegawai menurut (Hasibuan, 2001) pada dasarnya ada beberapa indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai dalam suatu organisasi, yakni : 1) Tujuan dan kemampuan, 2) Teladan pimpinan, 3) Balas jasa, 4) Keadilan, 5) Sanksi hukuman. Jika semua indikator kedisiplinan tersebut dijalankan dengan baik oleh semua pegawai, maka akan tercipta suatu pelayanan yang prima.

Pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu, antara kepentingan umum dengan pelayanan umum terdapat hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut

pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Gronroos (Ratminto & Winarih, 2013) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan dalam rangka memecahkan permasalahan konsumen. Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (Pasalong, 2007) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

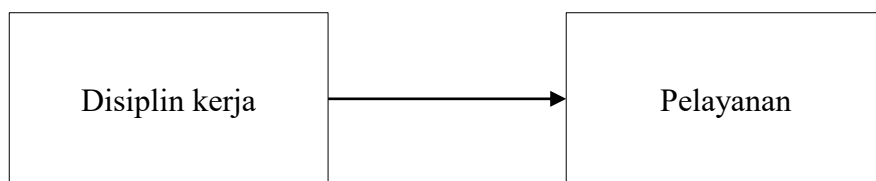
Dalam melakukan pelayanan yang baik, menurut Zeithaml, dkk (Ratminto & Winarih, 2013) bahwa harus memenuhi unsur pengukuran kinerja pelayanan yang meliputi : 1) Ketampakan fisik (*tangible*), 2) Reliabilitas (*reliability*), 3) Responsivitas (*responsiveness*), 4) Kesopanan (*courtesy*), 5) Akses (*access*), 6) Komunikasi (*communication*), 7) Pengertian (*understanding the customer*). Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah masih banyak dijumpai kekurangannya, sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media masa. Karena apabila kondisi seperti itu tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Padahal pelayanan merupakan kewajiban yang harus dilakukan pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat. Karena pada hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakekat Pelayanan Publik, (Ratminto & Winarih, 2013).

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa disiplin adalah suatu alat atau sarana bagi suatu organisasi untuk mempertahankan eksistensinya. Hal ini dikarenakan dengan disiplin yang tinggi, maka para pegawai atau bawahan akan mentaati semua peraturan-peraturan yang ada sehingga pelaksanaan pelayanan dapat sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, terlihat jelas bahwa disiplin kerja pegawai sangat mempengaruhi pelayanan. Disiplin kerja pegawai yang baik bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik pula. Sehingga memberikan efek positif bagi pelayanan publik agar memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen.

Selanjutnya, hipotesis dalam penelitian ini adalah disiplin kerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut.

Adapun model penelitian disajikan dalam gambar 1 berikut ini.



Gambar 1. Model Penelitian

3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausalitas, yang mana deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel yang diteliti sedangkan kausalitas untuk mengetahui hubungan antar variabel.

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah.

3.1 Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yang terdiri dari satu variabel bebas atau independen (variabel x) yaitu Disiplin kerja dan satu variabel terikat atau dependen (variabel y) yaitu Pelayanan. Selanjutnya, disusun operasional variabel penelitian sebagai berikut.

Tabel 1: Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Disiplin Kerja Variabel X (Hasibuan, 2001)	1. Kemampuan	a. Melaksanakan Tugas b. Waktu Kerja
	2. Teladan Pimpinan	a. Tepat Waktu b. Tepat Sasaran
	3. Balas Jasa	a. Kuantitas Kerja b. Kualitas kerja
	4. Keadilan	a. Membagi Waktu b. Membagi Tugas
	5. Sanksi Hukuman	a. Sanksi Sosial b. Sanksi Moral
Pelayanan Variabel Y Zeithaml (Ratminto & Winarih, 2013)	1. Ketampakan fisik	a. Fasilitas operasional b. Standar kualitas infrastruktur
	2. Akuntabilitas	a. Pertanggungjawaban b. Perbaikan
	3. Responsivitas	a. Keluhan b. Penyelesaian
	4. Kesopanan	a. Sikap b. Keramahan
	5. Akses	a. Informasi b. Prosedur
	6. Komunikasi	a. Hubungan b. Layanan
	7. Pengertian	a. Tanggap kebutuhan b. Pemahaman

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pedagang di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut sebanyak 75 orang. Selanjutnya, dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2010) pada tingkat kesalahan 10% diperoleh sampel sejumlah 43 orang.

3.3 Alat Ukur dan Instrumen Penelitian

Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur. Alat ukur penelitian ini digunakan sebagai pedoman untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang merupakan salah satu tahapan penting dalam penelitian ilmiah. dalam melakukan penganalisaan hasil penelitian, yaitu untuk menguatitativkan data kualitatif, maka dilakukan analisis pembobotan dengan menentukan skor tertinggi yang dikurangi oleh skor yang terendah, dibagi ke dalam lima interval.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2006). Oleh karena itu, untuk mengukur nilai jawaban dari angket atas pendapat dan persepsi dari setiap responden dan dari pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Penilaian Skala Likert

No	Pernyataan Positif	Nilai	Pernyataan Negatif	Nilai
1	Sangat Setuju	5	Sangat Setuju	1
2	Setuju	4	Setuju	2
3	C-D	3	C-D	3
4	Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

Sumber: (Riduwan, 2006)

3.4 Teknik Analisis Data

Jenis data yang diteliti mencakup data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif didasarkan atas hasil wawancara dan observasi. Data tersebut diolah dan dianalisis dengan menggunakan cara pikir ilmiah, melalui penarikan kesimpulan secara logis, sistematis, cermat dan akurat berdasarkan kaidah-kaidah berfikir logis. Sedangkan data kuantitatif bersumber pada hasil penyebaran angket kepada responden. Data tersebut dianalisis secara statistik dengan menggunakan analisis statistik non-parametrik dengan menggunakan pendekatan Koefisien Korelasi Rank Spearman. Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh pengaruh antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut dalam persentase, maka digunakan koefisien penentu atau koefisien determinan (KD).

4 Hasil dan Implikasi

Pembahasan mengenai disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut terdapat keterkaitan dengan teori yang ada. Dalam hasil penelitian dapat ditemukan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan dalam suatu instansi atau kantor adalah disiplin kerja pegawai. Disiplin kerja pegawai yang efektif dan efisien dapat meningkatkan pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut.

4.1 Pengujian variabel disiplin kerja pegawai

Disiplin kerja pegawai merupakan suatu sikap tingkah laku perbuatan yang dilandasi dengan adanya kesadaran dan keinsyapan untuk mentaati segala ketentuan perundang-undangan atau perintah-perintah serta peraturan di dalam suatu organisasi, yang tertulis serta diikuti oleh sanksi-sanksi yang tepat bagi pelanggarnya sesuai dengan pelanggaran disiplin yang dilakukan, sehingga

hukuman itu dapat diterima dengan rasa keadilan. Tanpa adanya ketaatan pegawai terhadap peraturan atau ketentuan, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai.

Untuk mengetahui kondisi variabel disiplin kerja pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yg terdiri dari 10 item pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan menurut responden.

Berdasarkan angket dari 10 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel disiplin kerja pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut adalah “cukup baik” yaitu sebesar 61,12%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada indikator Pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut melaksanakan tugas dengan baik sebesar 64,1% dengan kriteria “cukup baik”. Sedangkan prosentase terendah terdapat pada indikator Dalam melakukan pekerjaan, pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu jam kerja sebesar 59,5% dengan kriteria “cukup baik”.

4.2 Pengujian variabel pelayanan

Setiap pelayanan umum senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan klien atau masyarakat pengguna jasa. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan umum di negeri ini dengan macam-macam persoalan dan penyebab yang sangat bervariasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan tadi

Pelaksanaan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut masih kurang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti kehadiran para pegawai yang cukup rendah dan pelayanan surat izin berdagang yang tidak tepat waktu, misalnya proses perpanjangan surat izin berdagang seharusnya selesai dalam waktu 5 (lima) hari, ternyata selesai dalam waktu 14 (empat belas) hari.

Untuk mengetahui kondisi variabel pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut, maka peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan angket yg terdiri dari 14 item pernyataan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan menurut responden.

Berdasarkan angket dari 14 pernyataan dapat diketahui hasil bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut adalah “cukup baik” yaitu sebesar 63,2%. Dari seluruh pernyataan pada variabel tersebut, indikator dengan nilai prosentase tertinggi ada pada indikator Pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut selalu terbuka untuk memberikan informasi kepada pedagang sebesar 67,9% dengan kriteria “cukup baik”. Sedangkan prosentase terendah terdapat pada indikator Pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut cukup ramah dalam proses pelayanan kepada para pedagang sebesar 61,3% dengan kriteria “cukup baik”.

4.3 Pengujian pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan

Berdasarkan pemaparan kondisi disiplin kerja pegawai dan pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut sebagai mana diuraikan sebelumnya, tampak bahwa disiplin kerja pegawai yang selama ini dilaksanakan oleh UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut pada kriteria disiplin kerja pegawai yang cukup baik, sementara itu tingkat pelayanan pun berada pada

tataran yang cukup baik pula. Kondisi ini menunjukkan bahwa keterkaitan pengaruh dan hubungan antara disiplin kerja pegawai dan pelayanan di UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji statistik dengan menggunakan program *Microsoft excel 2010* untuk mendapatkan hubungan pengaruh antara kedua variabel.

Tabel 3 Uji Hipotesis

Rs	R	t Hitung	t Tabel	Keputusan
0.4497	0.6204	3.2246	2.0195	Berpengaruh

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{hitung} = 3,2246 > t_{tabel} = 2,0195$ sehingga kaidah keputusannya adalah $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Tingkat Daerah Pasar Bayongbong Kabupaten Garut.

Besarnya pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan berada pada besaran pengaruh 75,69% sedangkan 24,31% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti. Berikut penulis gambarkan besaran pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Tingkat Daerah (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut:

5 Kesimpulan

- Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel disiplin kerja pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut memperoleh hasil dari tanggapan responden berada pada posisi cukup baik yaitu dengan hasil prosentase sebesar 61,12%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa variabel disiplin kerja pegawai di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut yang dilakukan kurang dilaksanakan secara optimal, terlihat masih banyak kekurangan dalam memberikan pelayanan terhadap pedagang, selain itu dalam melakukan pekerjaan, pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut melaksanakan pelayanan tidak sesuai dengan waktu jam kerja dan pelayanan kepada para pedagang, pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut selalu datang tidak tepat waktu
- Berdasarkan hasil rekapitulasi kriteria item pada variabel Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut, hasil tanggapan responden berada pada posisi cukup baik dengan persentase sebesar 63,2%. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut cukup baik. Namun masih ada beberapa kelemahan dalam upaya menunjang pelayanan seperti pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut dalam kurang cepat tanggap dalam menanggapi pedagang yang komplain, pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut belum memahami kebutuhan pedagang dalam pelayanannya serta pegawai UPTD Pasar Bayongbong Kabupaten Garut yang kurang ramah dalam proses pelayanan kepada para pedagang
- Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis dengan ketentuan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{hitung} = 3.224655 > t_{tabel} = 2.019541$ sehingga kaidah keputusannya adalah $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ artinya ada pengaruh cukup besar antara variabel disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut.

6 Rekomendasi

- a. Diperlukan penambahan jumlah pegawai sesuai dengan kebutuhan di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut.
- b. Perlu adanya fasilitas operasional yang sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan kepada para pedagang di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pasar Bayongbong Kabupaten Garut.
- c. Peningkatan disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan yang prima sehingga pelayanan yang diberikan kepada pedagang dapat berjalan secara optimal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Fisip Universitas Garut. (2015). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Garut: Universitas Garut.
- Hasibuan, M. S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasalong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarini, A. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2006). *Dasar-Dasar Statistika* (Edisi Revisi ed.). Bandung: Alfabeta.
- Siegel, S. (1992). *Statistik Non Parametrik untuk Ilmu Sosial* (Cetakan Kelima ed.). (Suyuti, Zanzawi, & Simatupang, Trans.) Jakarta: Gramedia.
- Sinungan, M. (2005). *Produktivitas*. Jakarta: bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.