

Pengaruh Peningkatan Mutu Pelayanan Dan Komitmen Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu

The Influence Of Improving Service Quality And Employee Commitment On Employee Performance At The Palu City Population And Civil Registration Office

Amanda Yorantia Chandra¹, Andi Mattulada Amir², Ririn Parmita³

Amandayorantia2212@gmail.com¹, mattulada@gmail.com²

¹ Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Abdul Azis Lamadjido

^{2,3} Dosen Jurusan Manajemen Universitas Abdul Azis Lamadjido

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Peningkatan Mutu Pelayanan dan Komitmen pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Penelitian ini menggunakan data primer, dengan metode yang digunakan adalah media kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. sampel berjumlah 36 orang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan statistik inferensial dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai nilai sig.t lebih kecil dari α ($0,001 < 0,05$) Komitmen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai nilai sig.t lebih kecil dari α ($0,002 < 0,05$). Simpulan ada Pengaruh Peningkatan Mutu Pelayanan dan Komitmen pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan dan Komitmen pegawai terhadap Kinerja Pegawai

ABSTRACT

The study aims to determine the impact of improved quality of service and employee commitment on the performance of officials in the Palu City Population and Civil Records Office. The study uses primary data, with the method used being questionnaire media. The population in this study is a staff member of the Office of Population and Civil Records of the City of Palu. The sample amounted to 36 persons. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis and inferential statistical analysis with the help of the SPSS program. The results of this study show that the quality of service has a significant impact on the performance of the staff sig.t less than α ($0,001 < 0,05$) Commitment has a partially significant effect on performance of employees sig. t less than α ($0,002 < 0,05$). The conclusion is that there is an impact of improved quality of service and staff commitment on the performance of officials in the City of Palu Civil Registration and Population Service Office.

Keywords: Service Quality and Employee Commitment to Employee Performance

PENDAHULUAN

Ketentuan dalam Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014 mengacu pada perubahan prinsip dari sentralisasi ke desentralisasi dalam bentuk pelaksanaan otonomi daerah, dimana pemerintah pusat memberikan kepada daerah kekuasaan luas yang nyata dan bertanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang tersebut menyatakan bahwa pemerintahan provinsi bertujuan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan partisipasi masyarakat untuk meningkatkan daya saing daerah, dengan memperhatikan demokrasi, kesetaraan, keadilan, keistimewaan, dan kekhasan daerah. Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Setiap daerah diberikan kewenangan tersendiri untuk mengatur kepentingan pemerintahan daerahnya. Hal ini sebagaimana dimaksud dalam definisi otonomi daerah pada ayat 1(6) UU 23/2014. Otonomi daerah merupakan hak, kewenangan, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya serta kepentingan masyarakat setempat. Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam hal ini Dinas Statistik Kependudukan merupakan salah satu instansi yang berperan penting dalam membantu pemerintah daerah dalam mengatur atau mengurus urusan negara dan kepentingan masyarakat setempat.

Pelayanan disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Kependudukan di sektor publik, baik atau buruknya pelayanan yang ditawarkan dibandingkan dengan standar yang telah

ditentukan dapat dijadikan acuan atau tolak ukur ketika mengevaluasi seberapa besar komitmen suatu organisasi sektor publik terhadap kemauan dan kemampuannya dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Wibowo, 2017). Faktor yang mempengaruhi efisiensi adalah kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan (Darmawanto dan Ariyanto, 2020).

Mutu pelayanan yang berkualitas di daerah sangat bergantung pada kapasitas, kapabilitas, dan pola pikir aparatur pemerintah di daerah, sehingga pelayanan publik yang berkualitas dapat menciptakan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan menjamin kenyamanan, ketertiban, dan kelancaran berbagai kalangan masyarakat aktivitas kehidupan. Keadaan demikian mutlak diperlukan bagi terwujudnya proses percepatan pembangunan perekonomian daerah, karena terjaminnya kepastian hukum dan peningkatan kegiatan perekonomian masyarakat (Supriatna, 2019).

Kinerja pegawai dan keterlibatan terutama terjadi pada pegawai di bagian pelayanan merupakan bagian terdepan dalam pelayanan perkantoran yang sangat penting dalam penilaian kinerja pegawai khususnya pada tingkat manajemen, semakin rendah kinerja pegawai maka semakin rendah komitmen pegawai tersebut, menurunnya kinerja pegawai juga disebabkan oleh permasalahan pemberian insentif yang tidak sesuai dan tidak seimbang dengan tujuan yang telah ditetapkan bagi pegawai.

Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kota palu sebagai *single access point* dimana masyarakat dapat mendaftarkan seluruh dokumen identitasnya, mulai dari

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dll. dengan kinerja yang baik maka pegawai juga harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kinerja merupakan hasil prestasi seseorang yang dapat dijelaskan. Sistem manajemen kinerja beberapa lembaga negara dibangun secara mandiri dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas personel dalam penyelenggaraan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, menurut Ibu ASN Sekretaris di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu atas nama Ibu Fajarini, masalah yang ditemukan pada kualitas layanan yaitu kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu masih kurang optimal, hal ini dikarenakan kurangnya *maintenance* jaringan yang dapat mempengaruhi pelayanan kantor atau jika ada *take down* jaringan pusat maka layanan tertunda, serta kurangnya fasilitas alat komputer yang dapat memperlambat layanan kantor jika bermasalah, dimana jika kita melakukan percepatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu harus menyediakan alat mobile sendiri (Komputer/notebook), sedangkan itu sangat mempengaruhi loket layanan, kemudian sebisa mungkin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu menghindari yang namanya calo atau pungutan liar.

Berdasarkan penjelasan diatas, dalam memberikan pelayanan yang baik diperlukan manajemen kinerja yang baik pula. Maksudnya yaitu penerapan manajemen kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih menekan pada pelayanan kepada masyarakat dan

kedisiplinan para pegawainya. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui “Pengaruh Peningkatan Mutu Pelayanan dan Komitmen pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. Populasi pada penelitian ini yaitu, Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu berjumlah 36 orang. Sampel yang digunakan adalah semua pegawai berjumlah 36 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

No	Variabel	Koefisien Regresi (B)	t	Probabilitas (Sig.t)	Part
1	Constanta	0.975			
2	Mutu pelayanan (X ₁)	0.824	12.107	0.002	0.147
3	Komitmen (X ₂)	0.200	1.832	0.001	0.026
Multiple R		= 0,526		F-hitung	=
R. Square		= 0,255		F-tabel	5.829
Adjusted R. Square		= 0,212		t-tabel	=
α		= 0,05		Sig.	3,26
					=
					1,688
					=
					0,000

Sumber: Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas maka model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah :

$$Y = 0,975 + 0.824 X_1 + 0.200 X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta $= 0,975$ menunjukkan bila nilai mutu pelayanan dan komitmen tidak berubah ($X_1, X_2 = 0$) maka kinerja pegawai adalah sebesar 0,975.
2. Nilai Koefisien regresi $X_1 = 0,824$ menunjukkan besarnya pengaruh mutu pelayanan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,824. Hal ini mengindikasikan bahwa jika mutu pelayanan mengalami peningkatan akan berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai.
3. Nilai koefisien regresi $X_2 = 0,200$ menunjukkan besarnya pengaruh Komitmen terhadap kinerja pegawai sebesar 0,200. Hal ini mengindikasikan bahwa jika komitmen mengalami peningkatan akan berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai.

Adapun tingkat keeratan hubungan antara variabel mutu pelayanan dan komitmen dengan variabel kinerja pegawai (Y) dapat dilihat nilai koefisien korelasi (*Multiple R*). dari hasil analisis diperoleh nilai *multiple R* = 0,526 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan dan komitmen memiliki keeratan hubungan yang sangat kuat dengan kinerja pegawai.

Selanjutnya juga diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R.Square*) = 0,212. Hasil ini menunjukkan bahwa perubahan mutu pelayanan dan komitmen pegawai akan mempengaruhi 61% kinerja pegawai, dan sisanya yang sebesar 38% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Pengujian F pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel independen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai *level of significance* ($= 0,05$). Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Uji statistik F dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel mutu pelayanan dan komitmen secara simultan terhadap variabel kinerja pegawai. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan bantuan program SPSS 20 diperoleh nilai antara $F_{\text{hitung}} = 5.829$ dengan nilai $\text{sig.} F = 0,000$ sedangkan F_{tabel} diperoleh dengan mengacu pada tabel F sesuai dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha = 0,05$) = 3.26, dengan demikian nilai Nampak F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($5,829 > 3,26$) dan nilai $\text{sig.} F$ lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$).

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

1. Mutu Pelayanan (X_1)

Pengaruh variabel mutu pelayanan terhadap kinerja pegawai dapat diketahui dengan nilai t hitung dan tingkat signifikansi. Pengujian menunjukkan hasil nilai t-hitung = 12.107 dengan $\text{sig.} t = 0,002$ sedangkan nilai t-tabel dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) = 1,688. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($12.107 > 1,688$) dan nilai $\text{sig.} t$ lebih kecil dari α ($0,001 < 0,05$) Berdasarkan hasil uji t diatas maka dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan secara parsial

berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

2. Komitmen (X₂)

Pengaruh variabel komitmen terhadap kinerja pegawai dapat diketahui dengan nilai t hitung dan tingkat signifikasi. Pengujian menunjukkan hasil nilai t -hitung = 1.832 dengan $\text{sig.}t = 0,001$ sedangkan nilai t -tabel dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha 0,05$) = 1,688. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai t -hitung lebih besar dari t -tabel ($1.832 > 1,668$) dan nilai $\text{sig.}t$ lebih kecil dari α ($0,002 < 0,05$). Berdasarkan hasil uji t diatas maka dapat dikatakan bahwa komitmen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pembahasan Hasil Penelitian

Mutu Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh variabel mutu pelayanan terhadap kinerja pegawai dapat diketahui dengan nilai t hitung dan tingkat signifikasi. Pengujian menunjukkan hasil nilai t -hitung = 12.107 dengan $\text{sig.}t = 0,002$ sedangkan nilai t -tabel dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha 0,05$) = 1,688. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa nilai t -hitung lebih besar dari t -tabel ($12.107 > 1,688$) dan nilai $\text{sig.}t$ lebih kecil dari α ($0,001 < 0,05$). Berdasarkan hasil uji t diatas maka dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian di dapatkan bahwa untuk meningkatkan Kinerja Pegawai harus ada Mutu Pelayanan sehingga dapat mengendalikan kinerja pegawai dengan kepuasan pegawai dalam menyelesaikan kemampuan kinerjanya maka memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai. Kinerja pegawai dipandang sebagai sarana untuk

menyelesaikan tugas. Akibatnya, pengukuran kinerja yang efektif mempertimbangkan apakah tindakan tertentu dapat menghasilkan hasil yang diinginkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad Efendi (2022) bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai karena t hitung ($10,515$) $>$ t tabel ($1,669$). Pengujian kedua yaitu variable Mutu Pelayanan (X) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan Kepuasan Pegawai (M) sebagai variable moderasi pada t hitung menghasilkan koefisien sebesar 4,876, sampel 49 ditemukan $df = 49 (49-2)$ pada taraf signifikan. Dengan hasil ini dapat dikatakan bahwa Mutu Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja pegawai dengan Kepuasan Pegawai sebagai variable moderasi karena t hitung ($4,876$) $>$ t tabel ($1,669$).

Menurut Amstrong dan Baron dalam Irham (2014:92), Kinerja adalah hasil kerja yang banyak berkaitan dengan tujuan strategis bisnis, kepuasan pelanggan, dan kontribusi keuangan. Namun, Indra Bastian dalam Irham (2014:32) mencatat bahwa kinerja adalah contoh tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijaksanaan dalam mencapai tujuan, sasaran, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam pembuatan skema strategis. (Perencanaan Strategis).

Komitmen pegawai berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Berdasarkan hasil penelitian Pengaruh variabel komitmen terhadap kinerja pegawai dapat diketahui dengan nilai t hitung dan tingkat signifikasi. Pengujian menunjukkan hasil nilai t -hitung = 1.832 dengan $\text{sig.}t = 0,001$ sedangkan nilai t -tabel dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha 0,05$) = 1,688. Hasil tersebut

memperlihatkan bahwa nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($1.832 > 1,668$) dan nilai sig.t lebih kecil dari α ($0,002 < 0,05$). Berdasarkan hasil uji t diatas maka dapat dikatakan bahwa komitmen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen secara parsial berpengaruh terhadap kinerja pegawai hal ini dikarenakan pelayanan perkantoran yang sangat penting dalam penilaian kinerja pegawai khususnya pada tingkat manajemen, semakin rendah kinerja pegawai maka semakin rendah komitmen pegawai tersebut, menurunnya kinerja pegawai juga disebabkan oleh permasalahan pemberian insentif yang tidak sesuai dan tidak seimbang dengan tujuan yang telah ditetapkan bagi pegawai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Retno wibowo (2018) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja, variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja, variabel budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif. memengaruhi terhadap kepuasan kerja, variabel budaya organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai, variabel komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja pegawai, variabel budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap pegawai.

Peningkatan Mutu Pelayanan dan komitmen pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa Uji statistik F dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel mutu pelayanan dan komitmen secara simultan terhadap variabel kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan bantuan program SPSS 20 diperoleh nilai antara $F_{\text{hitung}} = 5.829$ dengan nilai sig.F = 0,000 sedangkan F-tabel diperoleh dengan mengacu pada tabel F sesuai dengan tingkat kepercayaan 5% ($\alpha=0,05$) = 3.26, dengan demikian nilai Nampak F-hitung lebih besar dari F-tabel ($5,829 > 3,26$) dan nilai sig.F lebih kecil dari α ($0,000 < 0,05$).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan dan komitmen pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, pegawai yang memiliki komitmen kerja yang tinggi akan peduli terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya serta adanya dorongan dalam diri untuk bekerja lebih baik dengan tingkat kepuasan kerja dan disiplin yang tinggi sehingga dapat menyediakan waktu lebih banyak untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Penelitian ini sealn dengan penelitian Fadel Yamin (2017) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan, sebagian organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sekaligus budaya organisasi dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sebagian berpengaruh signifikan terhadap kerja kepuasan. Pengaruh tidak langsung budaya organisasi terhadap kinerja pegawai disebabkan oleh kepuasan kerja pegawai, serta rendahnya pengaruh organisasi dari pengaruh tidak langsung komitmen melalui kepuasan kerja pegawai Bank Mega Cabang Trans Studio Makassar.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Mutu pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu

2. Komitmen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu
3. Mutu pelayanan dan Komitmen berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu.

Saran

Penulis memberikan saran, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu harus meningkatkan kinerja pegawai.
2. Sebaiknya Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu selalu mempunyai rasa memiliki terhadap kantor, pegawai sebaiknya selalu peduli terhadap masalah yang terjadi dalam kantor.
3. Sebaiknya Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu harus memiliki kelekatan emosional terhadap kantor. Dengan kebersamaan tersebut akan memperbaiki mutu pelayanan dan komitmen ,dengan demikian, kinerja pegawai akan lebih meningkat, maka pegawai akan merasa puas dengan pencapaiannya

DAFTAR PUSTAKA

- Allen dan Mayer. (2015). *The Measurement And Antecedents Of Affective,. Continuance And Normative Commitment*
- Algifari. (2017). *Mengukur Kualitas Layanan Dengan indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis*

(IPA), dan Model Kano. BPFE : Jakarta

Amstrong, Michael dan Angelo Baron, (2014), *Performance Management*. London: Institute of Personal and Development.

Anwar Prabu Mangkunegara, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Arief (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan. Pelanggan, Management Analysis Journal*, 1 (2). 1-8.

Batinggi, Ahmad, (2011). *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka. Jakarta.

Basuki dan Nano Prawoto. (2016). *Analisis Regresi dalam Penelitian. Ekonomi dan Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews*. Rajawali.

Bastian, Indra dalam Irham Fahmi. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Penerbit: Alfabeta .

Budiarto, Rachmawan, (2015). *Pengembangan UMKM*. Penerbit Gajah. Mada Press

Darmawanto dan Ariyanto. (2020). *Pengaruh kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien di puskesmas pasar muara bungo*. 4(1), 92–102

Edison, Emron., (2016) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung.

Fahmi, Irham. (2015). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.

- Fadel Yamin (2017) Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Pegawai sebagai Intervening (Studi Kasus Pada Bank Mega Branch Trans Studio di Makassar).
- Husin Ahmadi, (2019). Pengaruh Komitmen dan Profesionalismeterhadap Kinerja Pegawaipada Yayasan Pondok Pesantren Syekh Muhammad Dahlan Aek Hayuara Sibuhuan. <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/10836/1/158320150%20-%20Husin%20Ahmadi%20Hasibuan%20-%20Fulltext.pdf>
- Jamaluddin., R. Salam., H. Yunus., dan H. Akib. (2014) Analisis Pengaruh Komitmen. Organisasi Terhadap Kinerja pegawai (Studi Pada Pegawai Perum. Perumnas Jakarta). Jurnal Studi Manajemen & Organisasi
- Jusuf Suit dan Almasdi (2012). Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya. Manusia, Jakarta:
- Kotler, Philip. Keller, K.L. (2018). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Indeks : Jakarta
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Mar'at. (2010). Sikap Manusia, Perubahan, serta Pengukurannya. Jakarta: Ghalia.
- Muhammad Efendi (2022) Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Pegawai Sebagai Variabel Moderasi Pada Puskesmas Megang Sakti Kabupaten Musi Rawas.
- Notoadmojo, Soekidjo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka. Cipta. Arisman.
- Prabu Mangkunegara. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Rosda.
- Riduwan. (2011). Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung : Alfabeta.
- Rivai, Veithzal, (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik, Edisi Pertama, Penerbit PT. Raja Grafindo.
- Retno wibowo (2018) Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Lembaga Pendidikan Islam Terpadu Bina Anak Sholeh (LPIT BIAS).
- Rusydi, Mhd. (2017). Costumer Excellence. Gosyen Publishing: Yogyakarta
- Sanusi, (2015) Manajemen Strategi, Bandung : CV Pustaka Setia.
- Setiawan, F., & Kartika Dewi, A. (2014). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan. Kerja Terhadap Kinerja pegawai Pada CV. Berkat Anugrah.
- Supriatna, E., & Yuliani, W. (2019). Pengaruh motivasi intrinsik dan kesadaran metakognitif terhadap prestasi akademik siswa.
- Sondang, Siagian P. (2015). *Filosofi manajemen. Dirilis dalam Remisi*. Bumi Aksara di Jakarta