

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA  
(WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi*



Disusun oleh :

**PRA UTARI NOVIA SOLKA**  
**181000461201081**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MAHAPUTERA MUHAMMAD YAMIN SOLOK  
TAHUN 2022**

**PENGARUH KEMAMPUAN KERJA (WORK ABILITY) DAN KUALITAS KERJA  
(WORK QUALITY) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
SOSIAL KABUPATEN SOLOK**

**PRA UTARI NOVIA SOLKA**

**181000461201081**

**UNIVERSITAS MAHAPUTRA MUHAMMAD YAMIN**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Sosial Kabupaten Solok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) dan Kualitas Kerja (Work Quality) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat yang menerima pelayanan dari Dinas Sosial Kabupaten Solok. yang berjumlah sebanyak 80 orang. Dengan jenis penelitian kuantitatif dan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling insidental*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner/angket.

Berdasarkan analisis regresi linear berganda variabel Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok.  $Y = 21,667 + 0,379X_1 + 0,875X_2 + e$ . Dari uji t yang dilakukan didapatkan variabel  $X_1$  Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan  $t^{\text{hitung}} 2,323 > t^{\text{tabel}} 1,996$  dan  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Variabel  $X_2$  Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok dengan  $t^{\text{hitung}} 6,382 > t^{\text{tabel}} 1,996$  dan  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ . Dari Uji Determinasi nilai R Square sebesar 0,525. Artinya adalah bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 52,5%, sedangkan sisanya sebesar 47,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimaksudkan dalam penelitian ini, seperti kompensasi motivasi, lingkungan kerja, dll.

Kata Kunci : Kemampuan Kerja, Kualitas Kerja, Kualitas Pelayanan Publik.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu aktivitas dan kegiatan organisasi adalah melakukan pelayanan. Organisasi baik pemerintahan maupun non pemerintahan dapat dipastikan bahwa setiap organisasi melakukan pelayanan karena setiap peristiwa bertemunya antara manusia yang satu dengan manusia yang lain di manapun tempatnya dan apapun profesinya pasti akan melibatkan aspek melayani, baik yang dilakukan secara sadar dan langsung maupun secara tidak sadar dan tidak langsung. Pada dasarnya setiap layanan akan diberikan secara maksimal oleh sebuah organisasi untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Salah satu instansi pemerintahan yang melakukan kegiatan pelayanan adalah kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok, (Nur 2014).

Pelayanan publik saat ini telah menjadi *issue* sentral dimana telah memaksa institusi Negara maupun masyarakat untuk memperbaiki sebaik-baiknya dalam penyelenggaraannya. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan hak dasar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini terkait dengan Peraturan Bupati Solok Nomor 42 Tahun 2020 Pasal 1 Peraturan Bupati Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Solok. Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu isu yang sangat krusial

dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ketahun semakin besar, (Iman 2018).

Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kompetisi adalah kegiatan penjurangan, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan unit pelaksana yang menyelenggarakan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik sesuai kriteria yang ditetapkan. Hal ini terkait dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2020 Pasal 1 tentang Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik .

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek korupsi, (Saputro 2015).

Di berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu

indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintahan dilihat dari seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat, (Dr. Drs. Ismail Nurdin 2019). Penyelenggara Negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakindirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif. Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif, (Adrian 2014).

Suatu organisasi didirikan karena mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Tidak ada pelaku bisnis dari sektor manapun yang menginginkan kinerjanya menurun. Tugas fungsional berkaitan dengan seberapa baik seorang karyawan menyelesaikan pekerjaan, sedangkan tugas perilaku berkaitan dengan kemampuan karyawan menangani kegiatan antar personal dengan anggota lain dalam organisasi termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, memberdayakan orang lain, bekerja dalam suatu kelompok dan bekerja mandiri, (Sekartini 2016).

Reformasi dan otonomi daerah pada hakekatnya adalah upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar lagi saat ini. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien. Salah satu prinsip *Reinventing Government*,

Pemerintah diharuskan berorientasi pada pelanggan (*Customer Driven Government*) yang berarti menempatkan pelanggan (masyarakat) pada urutan yang paling depan, (Dwimawanti 2004).

Kualitas kerja di dalam organisasi publik merupakan jawaban berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam menciptakan dan menumbuhkan perilaku para pegawai untuk melihat apakah tugas, fungsi dan tanggungjawab serta tujuan-tujuan apakah sudah tercapai secara optimal. Seperti yang dikemukakan oleh, (Hao. L 2013), bahwa kualitas kerja merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugastugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggung jawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual, (Iman 2018).

Pelayanan yang diharapkan dan menjadi tuntutan pelayanan publik oleh organisasi publik yaitu pemerintah lebih mengarah pada pemberian layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif. Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) kepada si penerima layanan (masyarakat). Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, (Rudi 2012).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk menjadikan penelitian tentang **Pengaruh Kemampuan Kerja (*work ability*) dan Kualitas Kerja (*work quality*) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok?
2. Apakah kualitas kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok?
3. Apakah kemampuan kerja dan kualitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Sosial Kabupaten Solok.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak diantaranya :

1. Bagi peneliti diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis yaitu yang berkaitan dengan kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Bagi instansi diharapkan dapat menjadi masukan dalam mendukung pelaksanaan otonomi daerah, khususnya kemampuan kerja dan kualitas kerja terhadap kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan pembanding atau referensi yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penelitian yang dilakukan ini terdiri dari Bab 1 sampai dengan Bab 3, dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori serta kerangka pemikiran.

##### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis dan sumber data, populasi, sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel serta teknik analisis data.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan pengujian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini terlihat dari kemampuan kerja pegawai yang memberikan pelayananan baik, karena dengan kemampuan yang baik maka pegawai yang memberikan pelayanan dapat memberikan kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan juga akan meningkat.
2. Kualitas Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini terlihat dari Pengaruh kualitas kerja (*work quality*) terhadap kinerja pelayanan publik adalah positif yang menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kerja (*work quality*) maka akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Sosial Kabupaten Solok.
3. Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Hal ini menunjukkan bahwa Kemampuan Kerja dan Kualitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian diatas saran yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi pegawai yang memberikan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Solok agar dapat memperhatikan hal-hal yang mendukung meningkatnya kualitas pelayanan publik seperti kemampuan kerja dan kualitas kerja sehingga dapat mewujudkan pemerintahan *good governance* sebagaimana yang diinginkan oleh setiap pemerintahan.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih memperluas jangkauan penelitian ini dengan lebih menambahkan sampel penelitian serta variabel.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Novigasa. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Tahun 2014)" 3 (1).
- Barata, A. A. 2015. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Cholid Narbuko, H. A. A. 2010. *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Dana Cahya Putra, Drs. Moch. Mustam, MS., Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. 2012. *Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang*. Semarang. Semarang.
- Dessler, G. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)." *Journal of Public Administration and Governance* 10 (1): 1-10.
- Dra. Siti Mariah dan Prof Udin S. Sa'ud, Ph.D. 2013. "Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Akademik" XVII (1): 145-53.
- Dwimawanti, Ida Hayu. 2004. "Kualitas Pelayanan Publik" 1: 109-16.
- Effendi, Sinuhaji. 2014. "Pengaruh Kepribadian, Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja SDM" 1 (1): 11-22.
- FARLEN, FRANS. 2011. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. YOGYAKARTA.
- Gaspersz, V. 2011. "Total Quality Management." In . Bogor: Vinchristo Publication.
- Ghozali, L. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hao. L. 2013. *Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Pertanahan Kota Banjar*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

- Iman, Muazansyah. 2018. "Pengaruh Kemampuan Kerja (Work Ability) Dan Kualitas Kerja ( Work Quality ) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kabupaten Bangkalan" 21 (1): 49–61.
- Ira Wulan Rahma, Mattalatta, Rasyidin Abdullah. 2017. "Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Kabupaten Soppeng" 2 (2): 283–94.
- Kasmir. 2015. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Garfindo Persada.
- Mangkunegara, A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Martono, Nanang. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder Edisi Ke 2*. Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muflikhati, Saputri. 2015. *Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada Bmt Taruna Sejahtera*. salatiga.
- Muhammad Iqbal, Haeruddin Syarifuddin Saifullah. 2019. *PENGARUH PROFESIONALISME KERJA APARAT TERHADAP KUALITAS KERJA DI KANTOR DESA BULO WATTANG KECAMATAN PANCA RIJANG KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG*.
- Nur, Afifah. 2014. "Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai, Etos Kerja Dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Sale Kabupaten Rembang" 3 (3): 576–81.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2015. "Kamus Umum Bahasa Indonesia." In . Jakarta: Balai. Pustaka.
- Putu Natalia Krisnayanti<sup>1</sup>, Wayan Mudiarta Utama. 2014. *Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Pt. Delta Satria Dewata Denpasar*. denpasar.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Robbins, S. 2013. "Perilaku Organisasi." In . Jakarta: Prenhallindo.
- Rudi, Rinaldi. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik" 1 (1).

- Salem, GM., Eltwansy MS, Waly EH and Bakry HM. 2017. "Kemampuan Kerja (Work Ability), Individual And Lifestyle Aspects Among Zagazig University Employees. Egyptian Journal of Occupational Medicine, 41 (2) : 205-216." In .
- Saputro, Harius Eko. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik" 2 (1).
- Sari, Juwita. 2010. *Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan*. medan.
- Sari, Purnama. 2010. "Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Pada PT. PLN (Persero) Unit Pengatur Beban (UPB) Sumbagut". *Skripsi. Dipublikasikan (Online)*. Medan.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan. Sipil, Manajemen Pegawai Negeri*. Bandung : PT Refika. Aditama.
- Sekartini, Ni Luh. 2016. "Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Administrasi Universitas Warmadewa" 3 (2): 64–75. <https://doi.org/10.22225/jj.3.2.130.64-75>.
- Soeroto. 2010. *Strategi Pembangunan Dan Perencanaan Kesempatan Kerja*. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. R&D. CV. Alfabeta.
- Syafiie, Kencana, Inu. 2015. "Manajemen Pemerintahan." In . Jakarta : PT. Perca.
- Thoha, Miftah. 2010. "Kepemimpinan Dalam Manajemen." In . Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. 2012. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Pandi. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Triguno. 2013. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Teravon Press.
- Winarsih, R. d. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.