

**HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA PRASARANA
TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEARSIPAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUKABUMI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan
Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia**



Oleh:

Rina Indra Surya

1700431

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

RINA INDRA SURYA

1700431

HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUKABUMI

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, Agustus 2024

Pembimbing Skripsi



20/8-20 24

Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih S.E., M.Pd

NIPT. 920231119530912201

Mengetahui

Ketua Prodi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.

NIP. 197201272006042001

LEMBAR HAK CIPTA

**HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEARSIPAN
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA
SUKABUMI**

Oleh

Rina Indra Surya

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan
pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran Fakultas Pendidikan
Ekonomi dan Bisnis

© Rina Indra Surya

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2024

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

ii

Rina Indra Surya, 2024


*HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUKABUMI*


Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

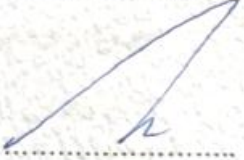
BERITA ACARA


Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Senin, 26 Agustus 2024
Waktu : 08.00 – 15.30
Tempat : Gedung B Perkuliahan FPEB Lt. 4 R.401
Susunan Panitia
Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.
NIP. 196110221986031002
Sekretaris : Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si.
NIP. 197201272006042001
Pembimbing : Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.
NIPT. 920231119530912201
Penguji : 1. Prof. Dr. H. Edi Suryadi, M. Si
NIP. 196004121986031002
2. Dr. Rasto, M.Pd.
NIP. 197207112001121001
3. Abi Sopyan Febrianto, S.E., M.M
NIP. 920200419950215101









LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Pendidikan Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menanggung sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandung, 12 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Rina Indra Surya

NIM. 1700431

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUKABUMI

Oleh:

Rina Indra Surya
1700431

Skripsi ini dibimbing oleh:

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kompetensi pegawai dan sarana prasarana terhadap kualitas layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi. Dengan demikian terdapat tiga variabel penelitian yang diteliti dalam penelitian ini yaitu variabel kompetensi pegawai (X_1) yang diukur dengan indikator (1) pengetahuan (2) keterampilan (3) karakteristik diri (4) ciri diri (5) motif. variabel sarana prasarana (X_2) yang diukur dengan indikator: (1) gedung (2) ruangan (3) peralatan (4) perlengkapan dan Variabel kualitas layanan kearsipan (Y) yang diukur dengan indikator: (1) keandalan (2) daya tanggap (3) jaminan (4) empati (5) bukti fisik.

Penelitian ini menggunakan metode survey (*explanatory survey*), teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala 5. Responden dalam penelitian ini berjumlah 16 orang pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan yang memberikan layanan kearsipan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kompetensi pegawai menunjukkan tingkat tinggi atau cukup baik (2) sarana prasarana menunjukkan tingkat efektif. (3) terdapat pengaruh positif signifikan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan kearsipan. (4) tidak terdapat pengaruh signifikan sarana prasarana terhadap kualitas layanan (5) adanya hubungan yang erat antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan kearsipan dan adanya hubungan yang sedang antara sarana prasarana terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci: *Kompetensi Pegawai, Sarana Prasarana, Kualitas layanan Kearsipan*

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF EMPLOYEE COMPETENCE AND INFRASTRUCTURE TO THE QUALITY OF ARCHIVES SERVICES IN THE LIBRARY AND ARCHIVES DEPARTMENT OF SUKABUMI CITY

By:

Rina Indra Surya
1700431

This paper is guided by:

Prof. Dr. Tjutju Yuniarsih, S.E., M.Pd.

This research aims to determine the relationship between employee competency and infrastructure on the quality of archival services at the Sukabumi City Library and Archives Service. Thus, there are three research variables examined in this study, namely the employee competency variable (X1) which is measured by indicators (1) knowledge (2) skills (3) personal characteristics (4) self-characteristics (5) motives. infrastructure variable (X2) which is measured by indicators: (1) building (2) room (3) equipment (4) equipment and archival service quality variable (Y) which is measured by indicators: (1) reliability (2) responsiveness (3) guarantee (4) empathy (5) physical evidence.

This research uses a survey method (explanatory survey), the data collection technique uses a questionnaire with a scale of 5. The respondents in this research are 16 employees of the Library and Archives Service who provide archival services.

The results of this research show that (1) employee competency shows a high level or quite good (2) infrastructure shows an effective level. (3) there is a significant positive influence of employee competence on the quality of archival services. (4) there is no significant influence of infrastructure on service quality (5) there is a close relationship between employee competence and the quality of archival services and there is a moderate relationship between infrastructure and service quality.

Keywords: *Employee Competence, Infrastructure, Quality of Archives services*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sidang sarjana pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini berjudul **“Hubungan Kompetensi Pegawai dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi”**.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun, berkat adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penelitian maupun isi, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang konstruktif baik itu berupa saran atau kritik guna menyempurnakan isi dalam skripsi yang sifatnya membangun.

Bandung, 12 Agustus 2024

Penulis,



Rina Indra Surya

NIM. 1700431

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun, berkat adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., MA., selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menimba ilmu dan menyusun skripsi hingga selesai.
2. Prof. Dr. H. Eeng Ahmad, MS., selaku Dekan Fskultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan izin penelitian untuk skripsi ini.
3. Dr. Hady Siti Hadijah, S.Pd., M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Terima kasih telah memberikan saran dan dukungan kepada penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Hj. Tjutju Yuniarsih S.E., M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen pembimbing skripsi yang penuh ketulisan, kesabaran dan ketelitiannya dalam memberikan dorongan, bimbingan dan dukungan sampai skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik Universitas Pendidikan Indonesia, Khususnya pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan bantuan serta dukungan kepada penulis selama mengikuti studi di Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota sukabumi, serta seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi, yang telah membantu dan

viii

Rina Indra Surya, 2024

HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUKABUMI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan di Kota Sukabumi.

7. Untuk orang tua yang tercinta dan terkasih, Bapak Suryadi dan Ibu Iin Suryati yang tiada hentinya memberikan doa, semangat, perhatian, dan dukungan terbaiknya kepada penulis sejak dari awal masa perkuliahan hingga akhir.
8. Kedua adik penulis Rani Fitri R dan Novita Surya Putri yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga skripsi ini bisa selesai.
9. Kepada Restu Madneta selaku teman seperjuangan juga teman satu bimbingan yang selalu memberikan dukungan, semangat dan juga menemani bimbingan hingga skripsi ini selesai.
10. Kepada seluruh sahabat seperjuangan dari awal perkuliahan Layalia, Mutia, Laura, Hertarina, Anissa dan juga rekan-rekan seperjuangan Pendidikan Manajemen Perkantoran angkatan 2017 yang telah menemani selama perkuliahan ini, terima kasih atas segala kenang-kenangan dan juga bantuannya selama perkuliahan.
11. Seluruh pihak yang telah membantu penuli dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Bandung, 12 Agustus 2024

Penulis



Rina Indra Surya

NIM. 1700431

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR HAK CIPTA	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR PUSTAKA	84
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	9
1.2.1. Identifikasi Masalah	9
1.2.2. Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1. Konsep Kualitas Layanan	11
2.1.2. Konsep Kompetensi	21
2.1.3. Konsep sarana prasarana	28
2.1.4. Penelitian Terdahulu	36
2.2 Kerangka Berpikir	41
2.3 Hipotesis Penelitian	43
BAB III OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN	45

3.1	Objek Penelitian	45
3.2	Desain penelitian	45
3.2.1	Metode penelitian	45
3.2.2	Variabel dan Operasional Variabel Penelitian	46
3.2.3	Populasi Penelitian	52
3.2.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	52
3.2.5	Pengujian Instrumen Penelitian	53
3.2.6	Teknik Analisis Data	60
3.2.7	Pengujian Hipotetis	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Hasil Penelitian	66
4.1.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
4.1.2.	Mendeskripsikan Variabel Bebas	67
4.1.3.	Mendeskripsikan Variabel Terikat.....	70
4.1.4.	Mendeskripsikan Hasil Pengujian Hipotesis.....	72
4.2	Pembahasan.....	74
4.2.1.	Hasil Analisis Kompetensi Pegawai dan Sarana Prasarana	74
4.2.2.	Hasil Analisis Variabel Kualitas Layanan Kearsipan	77
4.2.3.	Hasil Analisis Pengujian Hipotesis	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Capaian Kinerja Kearsipan Dispusip Kota Sukabumi Tahun 2022 – 2023	3
Tabel 1. 2 Data Golongan Pegawai Dispusip Kota Sukabumi.....	4
Tabel 1. 3 Data Latar Belakang Pendidikan Pegawai di Dispusip Kota Sukabumi.....	5
Tabel 1. 4 Latar belakang Pendidikan.....	6
Tabel 1. 5 Data Sarana dan Prasarana Arsip.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kompetensi Pegawai (X_1).....	48
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Sarana Prasarana (X_2).....	49
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Kualitas Layanan Kearsipan (Y).....	50
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kompetensi Pegawai (X_1)	55
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Sarana Prasarana (X_2).....	56
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Kearsipan (Y).....	57
Tabel 3. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
Tabel 3. 8 Kriteria Penafsiran Deskriptif.....	61
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kompetensi Pegawai (X_1).....	68
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sarana prasarana (X_2).....	69
Tabel 4. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden pada Variabel Kualitas Layanan Kearsipan (Y).....	71
Tabel 4. 4 Korelasi Variabel Kompetensi Pegawai, Sarana Prasarana terhadap Kualitas Layanan Kearsipan	72
Tabel 4. 5 Tafsiran Derajat Koefisien.....	73
Tabel 4. 6 Uji Hipotesis Variabel X_1 dan Variabel X_2 terhadap Variabel Y	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Layanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Sukabumi	42
Gambar 2. 2 Hubungan Kausalitas Variabel.....	43
Gambar 4. 1 Grafik Skor Rata-rata Kompetensi Pegawai	75
Gambar 4. 2 Skor Rata-rata Variabel Sarana Prasarana	76
Gambar 4. 3 Skor Rata-rata Kualitas Layanan.....	77

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A. and Somantri, A. (2011) *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: PUSTAKA SETIA.
- Bintang (2020) *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka*. Gowa: Pustaka Taman Ilmu.
- Bukit, B., Malusa, T. and Rahmat, A. (2017) *Penembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Chandra, T., Stefani, C. and Hafni, L. (2020) *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis*. Malang: CV IRDH.
- Hardiyansyah (2017) *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mulyono, S., Partono and Kuswantoro, A. (2012) *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasaribu, B. S. *et al.* (2022) *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Banten: Media Edu Pustaka.
- Rangkuti, A. N. (2016) *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan Penelitian Pengembangan*. Bandung: Citapustaka Media.
- Saleh, C. *et al.* (2013) *Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Aparatur*. Ma: UB

Press.

Sedarmayanti (2003) *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*. B: Mandor Maju.

Sedarmayanti (2010) *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandor Maju.

Simarmata, N. (2020) 'Strategi Peningkatan Kompetensi SDM', in *Human Resources Management 5.0: Digitalisasi Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.

Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Supriadi, Y. (2020) *Model Strategi Innovation Capability dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis Industri Alas Kaki Indonesia*. Bandung.

Tjipnoto, F. and Chandra, G. (2011) *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Tsauri, S. (2013) *MSDM Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jember: STAIN Jember Press.

Wibowo (2007) *Manajemen Kinerja. Edisi ketiga*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada.

Yusup (2021) *Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. Pagar Alam: CV. LD MEDIA.

JURNAL

Alkha, M., Suhardiyah, M. and Wibowo, T. S. (2022) 'Pengaruh Mutasi, Sarana Prasarana, dan Pengembangan SDM terhadap Kinerja Pegawai DI masa Pandemi COvid-19', *Jurnal Of Sustainability Business Research*, 3.

Ardiansyah, I. (2021) 'Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung)', *Jurnal Riset Manajemen Profesional*, 1.

Arif, P., Maryadi and Asri (2022) 'Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja, dan Prasarana terhadap Kinerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Luwu Timur', *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3.

Rina Indra Surya, 2024

HUBUNGAN KOMPETENSI PEGAWAI DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KUALITAS LAYANAN KEARSIPAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA SUKABUMI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Atmaja, B. S. and Oktarina, N. (2017) 'Pengaruh Kompetensi, Sarana Prasarana Dan Tata Ruang Kearsipan Di Dinas Perpustakaan Kerasipan Kabupaten Batang', *Jurnal Economic Edication Analysis*.
- Bukit, B., Malusa, T. and Rahmat, A. (2017) *Penembangan Sumber Daya Manusia Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Lisninda, W. (2021) 'Pengaruh Kemampuan Pegawai, sarana layanan terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Batu Piring Kecamatan Paringin Selatan', 17.
- Nursiswo, W. and Pramusinto, H. (2019) 'Pengaruh Sarana, Kompetensi Pegawai dengan Efektivitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Arsip Inaktif', *Economic Education Analysis*.
- Prambudi, J. and Imantoro, J. (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Produk Terhadap Kepuasan Pembelian Produk pada Ukm Maleo Lampung Timur', *Manajemen Diversifikasi*.
- Rahayu, S. and Ikeu, K. (2018) 'Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Tenaga Non Kependidikan di SMPN 1 Pangatikan Kabupaten Garut', *Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 9.
- Rauf, R. (2015) 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Dalam Administrasi Pemerintahan di Indonesia', 1.
- Salam, mella alkhori datus and Rosy, B. (2022) 'Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat', *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, IX.
- Sanaky, M. M., Saleh, L. M. and Titaley, H. D. (2021) 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah', *Simetrik*, 11.
- Siregar, putri ina *et al.* (2019) 'Pengaruh Rekrutmen dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Budi Raya Perkasa', *manajemen*, 5.
- Verriana, R. I. and Anshori, M. Y. (2017) 'Pengaruh Kualitas Layanan (Service Quality) terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan pada Mahasiswa Universitas NU

Surabaya', *Accounting and Management*, 1.

Yom, J. hoy and Taufik, R. (2021) 'Hipotesis Penelitian Kuantitatif', *ilmu administrasi*, 3.