

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MUTU
PELAYANAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA BANDUNG
(STUDI PADA PEGAWAI DI BIDANG PELAYANAN SOSIAL)**

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:

Nova Zaelani Setiayana

1905928

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

2023

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MUTU
PELAYANAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA BANDUNG
(STUDI PADA PEGAWAI DI BIDANG PELAYANAN SOSIAL)**

Oleh

Nova Zaelani Setiayana

Sebuah skripsi yang disajikan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Nova Zaelani Setiayana 2023

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nova Zaelani Setiayana

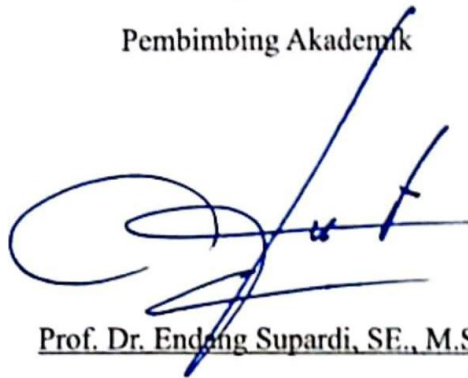
1905928

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN
SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA BANDUNG (STUDI PADA PEGAWAI
DI BIDANG PELAYANAN SOSIAL)**

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Bandung, Juli 2023

Pembimbing Akademik



Prof. Dr. Endang Supardi, SE., M.Si.

NIP. 195905081987031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



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

NIP. 197201272006042001

BERITA ACARA

Skripsi ini telah diuji pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 10 Agustus 2023

Waktu : 08.00 – selesai

Tempat : Gedung B Perkuliahan FPEB Lt. 4 R.402

Susunan Panitia:

Ketua : Prof. Dr. H. Eeng Ahman, MS.

NIP. 196110221986031002

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

NIP. 197201272006042001

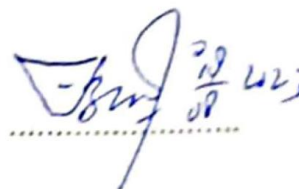
Pembimbing : Prof. Dr. Endang Supardi, S.E., M.Si

NIP. 195905081987031002



Penguji : 1. Prof. Dr. H. Ade Sobandi, M.Si., M.Pd

NIP. 195704011984031003



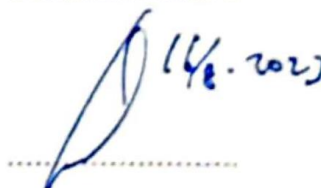
2. Adman, S.Pd., M.Pd

NIP. 197404122001121002



3. Dr. Budi Santoso, M.Si.

NIP. 196008261987031001



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Nova Zaelani Setiayana

NIM : 1905928

Program Studi : Pendidikan Manajemen Perkantoran FPEB UPI

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN
SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA BANDUNG (STUDI PADA PEGAWAI DI
BIDANG PELAYANAN SOSIAL)

adalah hasil karya saya sendiri.

Saya menyatakan pula bahwa saya tidak melakukan pengutipan sebagian atau seluruh gagasan, pemikiran, atau tulisan orang lain dengan cara-cara yang melanggar hukum dan etika penulisan karya ilmiah. Sebagian atau seluruh gagasan, pemikiran, atau tulisan orang lain yang saya kutip dalam skripsi ini telah saya cantumkan sumbernya dalam naskah skripsi dan daftar pustaka.

Atas Pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi apapun jika di kemudian hari ditemukan adanya bukti pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini atau jika ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Bandung, Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Nova Zaelani Setiayana

NIM. 1905928

ABSTRAK

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP MUTU PELAYANAN SOSIAL DI DINAS SOSIAL KOTA BANDUNG (STUDI PADA PEGAWAI DI BIDANG PELAYANAN SOSIAL)

Oleh:

Nova Zaelani Setiayana

1905928

Skripsi ini dibimbing oleh:

Prof. Dr. Endang Supardi, SE., M.Si

Berdasarkan data yang diperoleh, terjadi penurunan nilai mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung. Hal tersebut dilihat salah satunya dari penurunan yang terjadi pada kondisi lingkungan kerja dari para pegawai yang ada di Dinas Sosial Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kondisi lingkungan kerja di Dinas Sosial Kota Bandung pada bagian Pelayanan Sosial; (2) mengetahui tingkat mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada bagian Pelayanan Sosial; serta (3) mengetahui adakah pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada bagian Pelayanan Sosial.

Penelitian ditunjang oleh pendekatan kuantitatif dan metode *survey*. Instrumen penelitian yang dimanfaatkan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner karena dinilai mampu memberikan data yang lebih baik terkait proses penelitian. Angket atau kuesioner disebar kepada 77 orang pegawai Dinas Sosial Kota Bandung yang termasuk ke dalam populasi penelitian.

Hasil penelitian yang dilakukan menyatakan bahwa lingkungan kerja dan mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung berada pada kategori sangat baik. Nilai indikator terendah variabel Lingkungan Kerja adalah Hubungan Eksternal sedangkan nilai indikator terendah variabel Mutu Pelayanan Sosial adalah Kepastian. Data hasil uji hipotesis diperoleh nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($T_{hitung} > 1,993$) yang bermakna ditolaknya H_0 dan diterimanya H_1 , maka dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung.

Kata Kunci: *lingkungan kerja, mutu pelayanan sosial*

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE WORK ENVIRONMENT ON THE QUALITY OF SOCIAL SERVICE AT THE BANDUNG CITY SOCIAL SERVICES (STUDY ON EMPLOYEES IN SOCIAL SERVICES)

By:

Nova Zaelani Setiayana

1905928

This thesis is guided by:

Prof. Dr. Endang Supardi, SE., M.Si

Based on the data obtained, there was a decrease in the value of the quality of social services at the Bandung City Social Service. One of the reasons for this is seen from the decline that occurred in the working environment conditions of the employees at the Social Services Office of the City of Bandung. This study aims to (1) knowing the conditions of the work environment in the Bandung City Social Service in the Social Services section; (2) knowing the level of quality of social services at the Bandung City Social Service in the Social Services section; and (3) find out whether there is an influence of the work environment on the quality of social services at the Bandung City Social Services in the Social Services section.

The research is supported by a quantitative approach and survey methods. The research instrument used in this study was a questionnaire because it was considered capable of providing better data related to the research process. Questionnaires were distributed to 77 employees of the Bandung City Social Service who were included in the study population.

The results of the research conducted stated that the work environment and quality of social services were in the very good category. The lowest indicator value for the Work Environment variable is External Relations while the lowest indicator value for the Quality of Social Services variable is Certainty. The data from the hypothesis test results obtained by the value of $T_{count} > T_{table}$ ($T_{count} > 1,993$) which means that H_0 is rejected and H_1 is accepted, it can be said that the work environment has a positive and significant influence on the quality of social services.

Keywords: work environment, quality of social services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT., yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, hingga pada kita selaku umatnya hingga akhir jaman. Dengan penuh rasa puji dan syukur penulis sebutkan skripsi ini berjudul “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Sosial di Dinas Sosial Kota Bandung (Studi Pada Pegawai di Bidang Pelayanan Sosial). Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd), pada Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia. Begitu banyak hambatan dan kesulitan yang kami temukan dalam menyusun dan menyelesaikan proposal ini. Namun dengan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, akhirnya kami dapat menyelesaikan proposal ini. Kami menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Pendidikan Indonesia;
2. Bapak Prof. Dr. Eeng Ahmad, M.S., Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pendidikan Indonesia;
3. Bapak Dr. Sambas Ali Muhidin, S.Pd., M.Si., Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran;
4. Bapak Prof. Dr. Endang Supardi, SE., M.Si., Dosen pembimbing yang telah berkenan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dukungan, bantuan, dan masukan yang membangun, sehingga penulis dapat termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan staf Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat bermanfaat, serta bantuan bagi penulis selama menjalankan perkuliahan;
6. Seluruh pegawai dan instansi Dinas Sosial Kota Bandung yang menjadi berkenan menjadi responden dalam penelitian ini;

7. Rasa syukur dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua orang tua penulis, Bapak Nadir dan Ibu Sri yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang. Terima kasih atas segala dukungna moral dan khususnya materil yang sangat luar biasa. Tidak lupa kepada adik seperjuangan, Nadya Aulia Putri serta yang sangat sangat istimewa, Fitrilia Widiyanti yang senantiasa selalu mendampingi dengan penuh kasih sayang, memberikan do'a, semangat, dan motivasi bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman seperjuangan, teman berbagi, dan teman positif Citra Salsabila dan Miftahul Bilad A yang selalu memberikan bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi, inspirasi, serta motivasi bagi penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Semoga segala kebaikannya dapat dibalas oleh Allah SWT. *Aamiin Allahumma Aamiin.*

Selain itu, penulis masih dan selalu membutuhkan kritik serta saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan bantuan bagi banyak pihak.

Bandung, 14 Juli 2023

Penulis

Nova Zaelani Setiayana

NIM. 1905928

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Konsep Lingkungan Kerja	8
2.1.2 Konsep Mutu Pelayanan Sosial.....	14
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN	36
3.1 Objek Penelitian.....	36
3.2 Desain Penelitian	36
3.2.1. Metode Penelitian	36
3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	37
3.2.3. Sumber Data Penelitian.....	42
3.2.4. Populasi dan Sampel Penelitian	43
3.2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	43
3.2.6. Pengujian Instrumen Penelitian	44
3.2.7. Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	51
3.2.8. Teknik Analisis Data	57

3.2.9. Pengujian Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Hasil Penelitian	63
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	64
4.1.3 Pengujian Hipotesis Penelitian.....	78
4.1.4 Pengujian Hipotesis Statistik Penelitian	81
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	94
1. Instrumen Penelitian	95
2. Nilai Hasil Angket	101
3. Tabel R.....	108
4. Perubahan Data Ordinal ke Interval.....	109
5. Uji Validitas	116
6. Uji Reliabilitas	118
7. Uji Normalitas.....	119
8. Uji Homogenitas.....	119
9. Uji Linieritas	120
10. Uji T.....	120
11. Uji Koefisien Korelasi dan Uji Koefisien Determinasi	120
12. Lembar Frekuensi Konsultasi	121
13. SK Pembimbing Skripsi.....	122
14. Daftar Riwayat Hidup.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kasus yang Ditangani oleh Dinas Sosial Kota Bandung.....	2
Gambar 2.2 Tiga Ketentuan Pengukur Tingkat Mutu Pelayanan.....	21
Gambar 2.3 Deming's 14 Points for Total Quality Management.....	30
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2.5 Hubungan Kausalitas Variabel	34
Gambar 3.1 Hasil Uji Normalitas	52
Gambar 3.2 Hasil Uji Homogenitas.....	54
Gambar 3.3 Hasil Uji Linieritas.....	57
Gambar 3.4 Skala Penafsiran Skor Rata-Rata Variabel	59
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	79
Gambar 4.2 Hasil Uji Homogenitas.....	80
Gambar 4.3 Hasil Uji Linieritas.....	81
Gambar 4.4 Hasil Uji Hipotesis Statistik.....	82
Gambar 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	82
Gambar 4.6 Hasil Uji Korelasi.....	83
Gambar 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
Gambar 4.8 Skor Rata-Rata Variabel Lingkungan Kerja (X)	85
Gambar 4.9 Skor Rata-Rata Variabel Mutu Pelayanan Sosial (Y).....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat	4
Tabel 2.1 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 3.1 Operasional Variabel Lingkungan Kerja (X).....	38
Tabel 3.2 Operasional Variabel Mutu Pelayanan Sosial (Y).....	40
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Lingkungan Kerja)	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Mutu Pelayanan Sosial)	48
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jumlah Angket Hasil Uji Coba	49
Tabel 3.6 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y.....	51
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 4.1 Penafsiran Variabel Lingkungan Kerja.....	65
Tabel 4.2 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Kondisi Suhu dan Udara ...	66
Tabel 4.3 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Pencahayaan	67
Tabel 4.4 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Keamanan.....	67
Tabel 4.5 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Sarana dan Prasarana Kerja	68
Tabel 4.6 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Ketenangan.....	69
Tabel 4.7 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Kebersihan.....	70
Tabel 4.8 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Hubungan Vertikal... 70	
Tabel 4.9 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Hubungan Horizontal	71
Tabel 4.10 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Hubungan Eksternal 72	
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Mutu Pelayanan Sosial ...	73
Tabel 4.12 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan.....	74
Tabel 4.13 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap.....	75
Tabel 4.14 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Kepastian	76
Tabel 4.15 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Empati	77
Tabel 4.16 Kecenderungan Jawaban Responden terhadap Indikator Berwujud	78

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, M., Muhidin, S. A., & Somantri, A. (2017). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Abidin, Z., & Puspita, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah dan Lingkungan Kerja terhadap Mutu Layanan pada Masa Pandemi di SMK Cendikia Muslim Nanggung. *Jurnal Dirosal Islamiyah Vol. 3 No. 2*, 227.
- Ahmad, A. J., Mappamiring, & Mustari, N. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bulukumba. *Jurnal UNISMUH*, 289.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Bawah Holiday Hotel Pekanbaru. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1923.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi 2010)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azhar, M. N., & Rasto. (2018). Lingkungan Kerja dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, Vol. 3 No. 2 Hal. 263-266.
- Babbie, E. (2012). *The Basics of Social Research*. USA: Wadsworth.
- Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2015). A Marketing Services. Dalam M. N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management): Edisi Ketiga* (hal. 74). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Bratton, J., & Gold, J. (2012). *Human Resource Management Theory and Practice*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Camp, R. C. (1994). *Business Process Benchmarking: Finding and Implementing Best Practices*. Milwaukee: ASQC Quality Press.
- Churchill, G. A., & Surprenant, C. (1982). An Investigation Into the Determinants Of Customer Satisfaction. *Journal of Markaeting Research*, 491-504.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dahar, V., Pangkey, M., & Laloma, A. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Puskesmas Kecamatan

- Tahuna Barat Kabupaten Kepulauan Sangehe). *Jurnal Administrasi Publik Vol.5 No. 78*, 1-11.
- Deming, W. E. (1982). *Guide to Quality Control*. Cambridge: Massachusetts. Institute of Technology.
- Deming, W. E. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dina, E. S., Mutmainnah, & Darwis, D. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan USIMAR*, 50.
- Dinas Sosial Kota Bandung. (2023). Diambil kembali dari <http://dinsosnangkis.bandung.go.id/>
- Durkheim, E. (1985). *The Rules of Sociological Method*. New York: The Free Press.
- Faradina, V. D., & Sojanah, J. (2018). Meningkatkan Kinerja Pegawai Melalui Lingkungan dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, Vol. 3 No. 1, hal 8-18.
- Fink, A. (2003). *The Survey Handbook*. London: Sage.
- Firman, Aldiansyah, Anisa, & Patmarani, H. (2023). Persiapan Akreditasi di SMK Maritim Muhammadiyah Kendari. *UMKENDARI*, 5.
- Garvin, D. A. (2005). Managing Quality. Dalam F. Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciawi, Bogor: Ghalia.
- Guest, D. (1997). Human Resource Management and Performance: A Review and Research Agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 8(3): 263-276.
- Hackman, J. R., & Greg, R. O. (1980). *Work Redesign*. Addiance-Wesley Publishing Company.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operation Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Jurnal Juristic Vol. 2 No. 1*, 110-111.
- Junaidi, J. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmu Hukum Humaniora dan Politik*, 415.
- Juran, J. (1962). *Quality Control Handbook*. New York: McGraw-Hill.

- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi: New Age International (P).
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesebelas. Jakarta: Gramedia.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *The NEA Research Bulletin*, Vol. 38, hal 99.
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 186.
- Mangkunegara, A. A. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan. Dalam A. A. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan* (hal. 105). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang. 31.
- Muhidin, S. A. (2010). *Statistik 1 Pengantar Untuk Penelitian*. Bandung: Karya Adhika Utama.
- Muhidin, S. A. (2011). *Dasar-dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Naibaho, H., Adi, F., Veryco, & Sugiarto. (2010). PENGARUH LINGKUNGAN KAMPUS TERHADAP MOTIVASI BELAJAR MAHASISWA (Studi Kasus Universitas Pelita Harapan Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 5 No. 1.
- Nitisemito, A. S. (2008). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Services Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, Vol 49, P. 41-50.
- Paulus, M., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Penggunaan Benchmarking Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 42.
- Pratama, Y. F., Yahya, A. F., Mylyani, A., Rauf, Y., Said, R. D., & Suryani, S. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 199.

- Pusparani, M. (2021). FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI (SUATU KAJIAN STUDI LITERATUR MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, Volume 2, Issue-4.
- Rachman, M. M. (2021). The Impact of Work Stress and the Work Environment in the Organization: How Job Satisfaction Affects Employee Performance? *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, Vol. 9 No. 2.
- Rosminah. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Bajeng Kabupaten Gowa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3.
- Saydam, G. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta: Djambaran.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sontani, U. T., & Muhidin, S. A. (2011). *Desain Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Karya Andika Utama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2001). *Total Quality Management (TQM) - Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Triguno. (1997). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Golden Teravon Pres.
- Tripathy, R. (2020, Maret 21). *TQM TOTAL QUALITY MANAGEMENT*. Retrieved from slideshare.net: <https://www.slideshare.net/RashmiTripathy1/tqm-total-quality-management-230650097>

- Ulfa, M., & Ridwan, M. (2015). Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Metode Human Resources Scorecard di BMT Logam Mulia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 313.
- Utomo, W. (1997). *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wikipedia.org. (2022). Diambil kembali dari https://simple.wikipedia.org/wiki/Maslow%27s_hierarchy_of_needs
- Yuliantari, K., & Prasasti, I. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada LLDIKTI Wilayah III Jakarta. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, Vol. 4 No.1 Hal. 77.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM) Vol. 2 No. 1*, 923-926.