

## **PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARAWANG**

**Asep Jamaludin<sup>1</sup>. Nandang<sup>2</sup>. Asep Darajatul Romli<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Kabupaten Karawang, Indonesia.

[asepjamaludin@ubpkarawang.ac.id](mailto:asepjamaludin@ubpkarawang.ac.id)

### **Abstract**

*This study aims to determine work competence, work discipline, and quality of employee services at the Department of Population and Civil Registration of Karawang Regency, and to determine the effect of competence and work discipline on the quality of employee services at the Department of Population and Civil Registration of Karawang Regency. The method used is Structural Equation Modeling (SEM). The population of this study was 76 people and the samples in this study were 76 respondents. The data produced is through a questionnaire as many as 32 statements from all variables. From the research results, the work competency varies influence direct to the quality of employee services, which is 7.9%, while the work discipline variables have a direct influence on the service quality employee by 24.5%. Competency and work discipline simultaneously influence toward direct employee service quality of 21.4%, and indirect 22.9%.*

*Keywords: work competence, work discipline, service quality of employees*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi kerja, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang, serta untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang. Metode yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM). Populasi penelitian ini sebanyak 76 orang dan sampel dalam penelitian ini sebanyak 76 orang responden. Data yang dihasilkan adalah melalui kuesioner sebanyak 32 pernyataan dari keseluruhan variabel. Dari hasil penelitian variabel kompetensi kerja berpengaruh secara langsung terhadap kualitas pelayanan pegawai yaitu sebesar 7,9%, sedangkan variabel disiplin kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 24,5%. Kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai secara langsung sebesar 21,4%, dan secara tidak langsung 22,9%.

Kata kunci: kompetensi kerja, disiplin kerja, kualitas pelayanan pegawai

## **PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Hak-hak penduduk harus dapat dipenuhi oleh pemerintah maka diperlukan suatu kualitas pelayanan pegawai yang baik. Menurut Kasmir (2017: 47) kualitas pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama pegawai, dan juga pimpinan. Namun faktanya masih banyak ditemukan keluhan masyarakat dan kondisi kualitas pelayanan yang buruk dalam satuan kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nirma Rosalia, Abdul Muin Sibuea dan Syahyunan (2021) tentang pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai aparatur sipil negara di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan didapat

hasil bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai aparatur sipil negara. Penelitian lainnya dilakukan oleh Nartika Puspita Febriarti (2015) yang menyimpulkan bahwa kompetensi kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

Salah satu aspek yang bisa mempengaruhi kompetensi adalah keterampilan. Keterampilan yang dimiliki pegawai dapat berpengaruh dalam proses pemberian pelayanan bagi masyarakat. Kompetensi pegawai diartikan sebagai cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan oleh para pegawai. Dengan demikian, untuk mewujudkan keberhasilan program-program yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi, maka setiap pegawai di dalamnya diharuskan memiliki standar kompetensi yang diperlukan.

Pada dasarnya pendidikan merupakan penunjang kemampuan dan kreativitas yang dimiliki seseorang (pegawai) sehingga pegawai tersebut dapat bekerja dengan baik. Mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang berpendidikan SLTA dan S1.

Selain kompetensi, disiplin pegawai juga diduga sangat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi atau organisasi.

Menurut Sinambela (2018:335) mendefinisikan bahwa Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi. Artinya, tanpa dukungan disiplin kerja pegawai yang baik, sulit bagi organisasi tersebut untuk mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Disiplin kerja itu sendiri pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih mendapat keluhan, salah satunya adalah keluhan yang mengatakan petugas tidak berada di tempat yang seharusnya pada saat jam kerja.

Anggit Enggar Yudharana (2019) yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan.

### **Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kompetensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
2. Bagaimana gambaran disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
3. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
4. Apakah terdapat pengaruh parsial dari kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
5. Apakah terdapat pengaruh parsial dari disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
6. Apakah terdapat pengaruh simultan dari kompetensi kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah, untuk memperoleh hasil yang benar-benar bermanfaat dalam arti sesuai dengan hasil penelitian yang diharapkan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan kompetensi kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan disiplin kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
3. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
4. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh parsial kompetensi kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
5. Untuk mengetahui, menganalisis pengaruh parsial disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang
6. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh simultan kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

### **Tinjauan Pustaka**

#### **1. Kompetensi Kerja**

Menurut Wibowo (2016:104) Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerja.

Menurut Edison dkk (2016) Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keterampilan dan sikap. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Nartika (2014), kompetensi pegawai adalah kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menjalankan tugasnya dan mengaplikasikan keterampilan serta pengetahuannya dalam setiap hal sesuai standar yang ditetapkan.

#### **2. Disiplin Kerja**

Sinambela (2018:335) menyimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Affandi (2016:1) disiplin kerja adalah alat yang digunakan para manager untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Nartika (2014), disiplin adalah sikap atau tindakan sadar untuk patuh pada aturan-aturan kerja tertentu dan secara sukarela berusaha bekerja dengan baik untuk meningkatkan prestasi kerjanya.

#### **3. Kualitas Pelayanan Pegawai**

Menurut Wijaya (2018:152) Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2018:49) Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Sedangkan menurut Sinambela dalam Hardiyansyah (2018:49) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Kualitas pelayanan menurut Farah dkk (2016) adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan jasa pelayanan guna untuk memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Nartika (2014), kualitas pelayanan merupakan keunggulan suatu pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan atau harapan pelanggan.

## **METODE**

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2017:8) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian diatas, dapat dijelaskan bahwa metode deskriptif verifikatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada, serta menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

### **Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian kali ini populasinya adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Kaawang sebanyak 76 orang dan keseluruhan dijadikan sampel.

### **Teknik Sampling**

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh. Menurut Arikunto (2019:104), sampling jenuh ialah Teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal dengan istilah sensus

### **Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis**

#### **Convergent Validity**

Pengujian convergent validity bertujuan untuk mengkonfirmasi sejauhmana keterkaitan antara variabel manifest suatu konstruk terhadap konstruk yang akan dibentuknya. Suatu indikator dikatakan valid atau mampu menjelaskan konstruk (variabel) yang akan dibentuknya apabila memiliki nilai loading factor dan AVE (average variance extracted) yang lebih besar dari 0,5 (critical value).

#### **Discriminant Validity**

Pengujian ini berhubungan dengan prinsip bahwa variabel manifest atau pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak memiliki korelasi tinggi dengan pengukur konstruk yang lainnya. Pengujian ini dapat dilihat dari hasil cross loading nilai loading factor antara variabel manifest dengan variabel latennya, dimana nilai loading factor konstruk yang diukur harus lebih besar dibandingkan dengan loading factor antara indikator dengan variabel laten yang lainnya.

#### **Reliabilitas Konstruk**

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk yang akan dibentuk. Uji reliabilitas ini dapat diketahui dari nilai Cronchbach's alpha dan nilai Composite reliability dengan ketentuan apabila konstruk memiliki nilai CA dan CR lebih besar dari 0,7, dapat disimpulkan bahwa konstruk pengukur memiliki akurasi, konsistensi serta ketepatan instrumen yang baik.

#### **Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi merupakan angka yang menunjukkan kekuatan hubungan antar suatu variabel laten eksogen dengan variabel laten endogen.

**Kontribusi Pengaruh**

Perhitungan besarnya kontribusi pengaruh langsung (direct effect) dan tidak langsung (indirect effect) dari diagram jalur.

**Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan angka yang menunjukkan besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen.

**Uji Hipotesis**

Untuk pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji parsial, uji simultan.

**Convergent Validity**

	Loading Factor	t	Keterangan	AVE
X1.1 <- Kompetensi Kerja (X1)	0,904	92,281	Valid	0,837
X1.2 <- Kompetensi Kerja (X1)	0,920	61,151	Valid	
X1.3 <- Kompetensi Kerja (X1)	0,868	38,036	Valid	
X1.4 <- Kompetensi Kerja (X1)	0,941	87,293	Valid	
X2.1 <- Disiplin Kerja (X2)	0,964	145,438	Valid	0,942
X2.2 <- Disiplin Kerja (X2)	0,970	153,800	Valid	
Y.1 <- Kualitas Pelayanan (Y)	0,845	18,278	Valid	0,771
Y.2 <- Kualitas Pelayanan (Y)	0,923	32,208	Valid	
Y.3 <- Kualitas Pelayanan (Y)	0,878	29,959	Valid	
Y.4 <- Kualitas Pelayanan (Y)	0,940	116,248	Valid	
Y.5 <- Kualitas Pelayanan (Y)	0,886	50,467	Valid	
Y.6 <- Kualitas Pelayanan (Y)	0,850	28,550	Valid	
Y.7 <- Kualitas Pelayanan (Y)	0,928	80,752	Valid	

Sumber: Hasil olah data dengan Smart PLS 3.2

Pada tabel 4.8 di atas, dapat dilihat seluruh variabel manifest memiliki nilai loading factor yang jauh lebih besar dari 0,5 (critical value) yang menunjukan bahwa seluruh indikator memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan konstruk yang akan dibentuknya, selain itu seluruh konstruk memiliki nilai AVE yang lebih besar dari 0,5 (critical value) sehingga persyaratan untuk convergent validity telah terpenuhi.

**Discriminant Validity**

	Kompetensi Kerja (X1)	Disiplin Kerja (X2)	Kualitas Pelayanan (Y)
X1.1	0,904	0,495	0,572
X1.2	0,920	0,427	0,384
X1.3	0,868	0,405	0,375
X1.4	0,941	0,461	0,479
X2.1	0,476	0,964	0,618
X2.2	0,480	0,970	0,653
Y.1	0,394	0,425	0,845
Y.2	0,523	0,602	0,923
Y.3	0,464	0,593	0,878
Y.4	0,481	0,559	0,940
Y.5	0,370	0,626	0,886
Y.6	0,439	0,600	0,850
Y.7	0,425	0,591	0,928

Sumber: Hasil olah data dengan Smart PLS 3.2

Pada tabel di atas, dapat dilihat nilai loading factor untuk setiap indikator pengukur konstruk (angka yang diwarnai) jauh lebih tinggi dibandingkan dengan loading factor terhadap variabel laten lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten memiliki discriminant validity yang sudah memadai

### Reliabilitas Konstruk

	Composite Reliability (CR)	Cronbachs Alpha (CA)
Kompetensi Kerja (X1)	0,953	0,935
Disiplin Kerja (X2)	0,970	0,938
Kualitas Pelayanan (Y)	0,959	0,950

Sumber: Hasil olah data dengan Smart PLS 3.2

Berdasarkan hasil yang tersaji pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator pembentuk konstruk adalah reliabel atau dengan kata lain seluruh variabel manifes telah terbukti memiliki akurasi, konsistensi serta ketepatan dalam mengukur konstruksya dikarenakan memiliki nilai CR dan CA lebih besar dari 0,7 (critical value).

### Koefisien Korelasi

Model	Koefisien Korelasi	Kriteria
X1 -> Y	0,505	Moderate Correlation
X2 -> Y	0,655	High Correlation
X1 -> X2	0,493	Moderate Correlation

Sumber: Hasil olah data dengan Smart PLS 3.2

Koefisien korelasi yang tersaji pada tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Koefisien korelasi antara kompetensi kerja (X1) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,505 berada pada rentang korelasi antara 0,40 – 0,599 dengan demikian dapat disimpulkan adanya hubungan dalam kategori cukup kuat antara kompetensi kerja dengan kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
- Koefisien korelasi antara disiplin kerja (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah sebesar 0,655 berada pada rentang korelasi antara 0,60 – 0,799 dengan demikian dapat disimpulkan adanya hubungan dalam kategori kuat antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.
- Koefisien korelasi antara kompetensi kerja (X1) dengan disiplin kerja (X2) adalah sebesar 0,493 berada pada rentang korelasi antara 0,40 – 0,599 dengan demikian dapat disimpulkan adanya hubungan dalam kategori cukup kuat antara kompetensi kerja dengan disiplin kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

### Kontribusi Pengaruh

Model	Original Sample ( $\gamma$ )	Direct Effect ( $\gamma_i^2 \times 100\%$ )	Indirect Effect Melalui X2
X1 -> Y	0,282	7,9%	22,9%
X2 -> Y	0,495	24,5%	
X1 -> X2	0,463	21,4%	

Sumber: Hasil olah data menggunakan Smart PLS 3.2 dan Ms.Excel 2013

- Kompetensi Kerja (X1) secara langsung memberikan kontribusi pengaruh sebesar 7,9% terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

2. Disiplin Kerja (X2) secara langsung memberikan kontribusi pengaruh sebesar 24,5% terhadap Kualitas Pelayanan (Y)
3. Kompetensi Kerja (X1) secara langsung memberikan kontribusi pengaruh sebesar 21,4% terhadap Disiplin Kerja (X2)
4. Kompetensi Kerja (X1) melalui mediasi Disiplin Kerja (X2) secara tidak langsung memberikan kontribusi pengaruh sebesar 22,9% terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

## **KESIMPULAN**

1. Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang memiliki kompetensi kerja yang kurang baik
2. Disiplin kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang tergolong baik.
3. Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang tergolong kurang baik.
4. Kompetensi Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dimana semakin baik kompetensi kerja yang dimiliki oleh pegawai akan berdampak terhadap semakin baiknya kualitas pelayanan, sebaliknya kompetensi kerja yang buruk dapat mengakibatkan semakin buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.
5. Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dimana semakin baik disiplin kerja yang dimiliki oleh pegawai akan berdampak terhadap semakin baiknya kualitas pelayanan, sebaliknya disiplin kerja yang buruk dapat mengakibatkan semakin buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.
6. Kompetensi Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Disiplin Kerja, dimana semakin baik kompetensi kerja yang dimiliki oleh pegawai akan berdampak terhadap semakin baiknya disiplin kerja pegawai, sebaliknya kompetensi kerja yang buruk dapat mengakibatkan buruknya disiplin kerja pegawai.
7. Kompetensi Kerja dan Disiplin Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang

## **DAFTAR PUSTAKA**

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Buku:

Aa. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : Rosdakarya.

Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumberdaya Manusia Teori Konsep Dan Indikator. Pekanbaru: Zanafa Publishing.

Aris Ari Wibowo. 2016. Implementasi Work Preparation Sheet Pada Mata

Bintoro dan Daryanto. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Gava Media

Edison Emron. 2016. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.

Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah. 2017. Manajemen Sumber Daya. Manusia. Bandung : Alfabeta.

Flippo, Edwin B. 2018. Manajemen Personalialia. Jakarta: Erlangga

Hamali, Arif Yusuf. 2016. Pemahaman Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Caps.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Hartatik, Indah Puji. 2019. Buku Praktis Mengembangkan Sdm. Jogjakarta: Laksana.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Cetakan Ke 10, Jakarta : Pt Bumi Aksara.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. Depok : Pt. Raja Grafindo Persada.
- Achmad Kuncoro, Engkos dan Ridwan. 2018. Analisis Jalur (Path Analisis). Edisi kedua. Bandung : Alfabeta
- Nurhayati Eti, R Supomo 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan 1. Bandung : Yrama Widya
- R. Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia, Yrama. Widya, Bandung.
- Rusydi, Mhd. 2017. Customer Excellence. Yogyakarta: Publishing.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks
- Jurnal:
- Anggit Enggar Yudharana. 2019. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tulungagung. Kediri: Universitas Islam Kediri
- Diza, Farah, Silcyljeova Moniharapon Dan Imelda W. J Ogi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. Manado : Universitas Sam Ratulangi.
- Jamaludin, A. (2015). Kompensasi, Budaya Organisasi Dan Kepuasan Tenaga Kependidikan Universitas Singaperbangsa Karawang. Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif, 1(1).
- Luthfiana Nurul Wakhida Dan Hengky Pramusinto. 2020 Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, Dan Lingkungan Kerja Fisik Ter-Hadap Kualitas Pelayanan Pegawai. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Puspita, Nartika. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kantor Terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan Pada Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Ratnasari, D. 2017. Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Pada Sales Office Pt Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Rosalia, Nirma, Abdul Muin Sibuea, Syahyunan. 2021. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Aparatur Sipil Negara Di Kantor Regional Vi Badan Kepegawaian Negara Medan. Medan: Universitas Harapan Medan.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. 2017. Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. Economic Education Analysis Journal, 6(1), 120-130.
- Saputra, I Putu Ari, I Wayan Bagia, I Wayan Suwend. 2016. Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan. Singaraja : Universitas Pendidikan Ganesha.
- Serli, Nella Noviana. 2016. Pengaruh Kompetensi Dan Kelayakan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT Madani Pati. Phd Thesis. STAIN Kudus.