

## **PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI VARIABEL MODERASI LOYALITAS PEGAWAI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIAK**

**Nofy Endfrias Moerni Akzani<sup>1</sup>; Junaidi<sup>2</sup>; Fahmi Oemar<sup>3</sup>**

Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Lancang Kuning

Jln. D.I. Panjaitan KM 8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : [nofyakzani21@gmail.com](mailto:nofyakzani21@gmail.com) (Koresponding)

diterima: 19/12/2023; direvisi: 5/3/2024; diterbitkan: 26/3/2024

**Abstract:** This research aims to determine and analyze the influence of employee competency on service quality, the influence of organizational commitment on service quality, the influence of employee competency on service quality through employee work loyalty and the influence of organizational commitment on service quality through employee work loyalty. The data analysis that will be carried out to test this research is using the Partial Least Square (PLS) method. The results of this research are that employee competency has a significant effect on the quality of service at the Siak Regency Population and Civil Registration Service. The higher the employee's expertise and motivation, the better the quality of their service. In addition, the consequences of the competence possessed by employees lead to higher job satisfaction, praise received from both society and leadership, and higher rewards or compensation. Organizational commitment has a significant effect on the quality of service at the Siak Regency Population and Civil Registration Service. If employees have high organizational commitment to the company, they will be able to improve the quality of services provided. Employee competency has a significant effect on service quality through employee work loyalty at the Siak Regency Population and Civil Registration Service. High employee loyalty in employees comes from the competence they possess which can create a sense of togetherness which can later have a positive impact on the services provided and maintain the good name of the agency. Organizational commitment has a significant effect on service quality through employee work loyalty at the Siak Regency Population and Civil Registration Service. Employees have high commitment when carrying out the task of providing good service and from this high commitment, high loyalty is also formed

**Keywords:** *Competence, Organizational Commitment, Service Quality, Employee Loyalty*

### **PENDAHULUAN**

Organisasi sering kali diartikan sebagai sekelompok orang yang berkumpul, bekerja sama secara terkoordinasi untuk mencapai tujuan atau maksud tertentu dan ada tujuan tertentu yang ditetapkan bersama. Organisasi sektor privat merupakan organisasi yang ditujukan untuk menyediakan barang dan jasa kepada konsumen. Organisasi publik melayani kepentingan publik, bukan keuntungan, sebagai tujuan akhir mereka.

Paradigma kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014 adalah dalam

rangka penyelenggaraan *good governance*. Ruang lingkup pelayanan publik merupakan tanggung jawab Pemerintah Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Hak, Wewenang, dan Kewajiban dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak mempunyai tugas utama yakni pelaksana kewenangan pemerintah daerah di bidang pencatatan sipil dan kependudukan.

Disdukcapil kabupaten Siak dalam menjalankan tugasnya memiliki personel atau pegawai dari unsur pegawai negeri sipil (PNS) sebanyak 36 orang dan

pegawai honorer atau pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) sebanyak 40 orang. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN). Salah satu wilayah pelayanan Dinas Kependudukan dan Kependudukan adalah Kantor Catatan Kependudukan. Pencatatan sipil adalah pencatatan penduduk/warga negara yang diterbitkan oleh pemerintah untuk memberikan status hukum.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, sangat memungkinkan bagi masyarakat untuk mengakses informasi apa saja yang mereka butuh kan dalam kehidupan sehari-hari, seolah olah tidak ada batasan nya. Dengan terintegrasinya sistem teknologi dan informasi ini juga berdampak kepada lembaga publik. Sistem pemerintahan daerah sekarang ini sudah mulai dintegrasikan dalam suatu teknologi yang dapat dikendalikan dari pusat pemerintahan sebagai contoh adanya penerapan elektronik-government (*egovernment*) yang sudah mulai diterapkan di Indonesia. Penggunaan teknologi dalam aktivitas kerja organisasi membuat SDM dalam organisasi harus beradaptasi dengan perubahan-perubahan tersebut.

Untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dibutuhkan program pengembangan dan pelatihan yang bertujuan untuk memperbaiki kompetensi para SDM. Kompetensi personel sangat berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh personel. Oleh karena itu, pegawai dapat secara efektif menggunakan budaya kerja dan keterampilan pegawai dalam pelayanan publik. Selain kompetensi pegawai, kualitas pelayanan disuatu organisasi publik berkaitan erat dengan budaya kerja. Hal yang melatarbelakangi adalah motif dari adanya instansi pemerintah, yakni mengadakan pelayanan publik sehingga kondisi didalam instansi

pemerintah yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan salah satunya adalah budaya kerja dan kompetensi pegawai.

Selain dari kompetensi, juga dibutuhkan loyalitas pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dukungan dari rekan kerja membantu karyawan meningkatkan kinerjanya, sedangkan dukungan dari pimpinan membantu karyawan tetap terlibat dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memperkuat loyalitas karyawannya dengan menyediakan lingkungan kerja, memberikan hak-hak sosial yang diperlukan dan memberikan upah yang wajar. Namun meskipun belum diketahui komitmen karyawannya, namun peran pemimpin dan manajemen yang baik sangat diperlukan dalam menciptakan loyalitas karyawan. Harus bersedia sungguh-sungguh menggunakan hasil kerjanya untuk kepentingan kelompok kerja dan mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap berada dalam kelompok kerja. Kuatnya komitmen karyawan terhadap perusahaan juga menentukan perilaku dan sikap karyawan selama berada di kantor. Struktur organisasi mendorong karyawan untuk peduli terhadap pekerjaannya dan menunjukkan hasil yang mereka butuhkan.

Pentingnya penelitian ini dilakukan adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang handal menjadi hal yang perlu diperhatikan dan diupayakan dengan seksama, mengingat kualitas pelayanan sebagai bagian dari upaya memberi kepuasan masyarakat, juga dapat menciptakan nilai positif di banyak hal. Kualitas pelayanan yang handal tersebut tidak terlepas dari kompetensi sumber daya manusia dan loyalitas pegawai. Hal inilah yang menjadi kebaruan dalam penelitian ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dampak kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan mengevaluasi dampak praktik organisasi

terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui dan mengevaluasi dampak keterampilan pegawai. Dia mencatat dampak terhadap kualitas layanan melalui komitmen dan tekad karyawan serta dampak kualitas layanan terhadap implementasi organisasi melalui keterlibatan karyawan.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata bakat, keterampilan atau kemampuan. Kompetensi merupakan ciri dasar yang memungkinkan seseorang berkinerja lebih baik dalam pekerjaannya (Boulter, 2000:43). Purwanto (2006:8) mengatakan kompetensi merupakan syarat kemampuan dalam mewujudkan suatu keadaan. Menurut Keputusan Kepala Aparatur Sipil Negara Nomor 46 A Tahun 2003, indikator yang relevan adalah pengetahuan, keterampilan, dan metode.

Komitmen organisasi merupakan kekuatan pemahaman dan partisipasi seseorang dalam organisasi. Loyalitas yang tinggi ditandai oleh tiga faktor: keyakinan yang kuat dan penerimaan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, keinginan yang kuat untuk bekerja pada organisasi, dan keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota perusahaan. Komitmen diungkapkan dalam tiga cara yang berbeda namun saling terkait, pertama ditentukan oleh misi organisasi, kedua oleh keterlibatan emosional dalam aktivitas organisasi, dan terakhir oleh loyalitas dan komitmen terhadap organisasi (Dessler, 1994). Menurut Steers (1985:53), komitmen organisasi mempunyai tiga aspek utama yaitu pengetahuan, partisipasi dan komitmen karyawan terhadap organisasi atau organisasi.

Loyalitas menurut Robbins (2008) adalah sebuah proses ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain mempengaruhi secara negatif, atau akan

memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama. Definisi ini mencakup beragam loyalitas yang orang alami dalam organisasi, ketidakselarasan tujuan, perbedaan interpretasi fakta, ketidaksepahaman yang disebabkan oleh ekspektasi perilaku, dan sebagainya. Namun loyalitas harus dibedakan dengan persaingan atau kompetisi, karena persaingan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan orang tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkannya dengan menyebabkan orang lain tidak berhasil mencapai tujuannya. Hasibuan (2010:56) mengemukakan bahwa loyalitas atau kejujuran merupakan salah satu faktor yang digunakan dalam menilai pegawai berdasarkan komitmennya terhadap pekerjaan, jabatan dan organisasi.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut. Sedangkan Kantz (200:59) mengatakan kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif konsumen. Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya.

Indicator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto & Atik, 2005:175) menyebutkan lima indikator pelayanan yakni *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

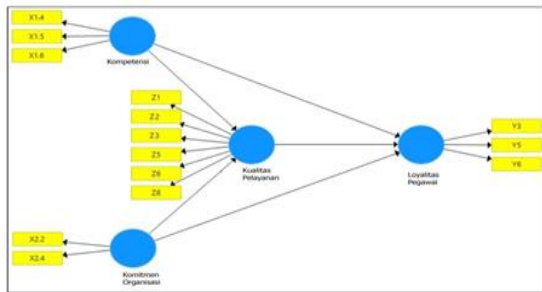
### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Penelitian ini dilakukan di Kompleks Kantor

Pemerintahan Daerah Siak yang terletak di Komplek Kantor Pemerintahan Daerah Sei Betung Siak Sri Indrapura, Kabupaten Siak, Provinsi Riau. Populasi penelitian 36 pegawai negeri sipil (PNS) atau pegawai dengan Kontrak Kerja (PPPK) berjumlah 40 orang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berjumlah 76 orang. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik statistik sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian.

Penelitian menggunakan data primer yang bersumber dari jawaban angket dari sampel penelitian. Teknik analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square* (PLS). Teknik analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah SEM atau Structural Equation Modeling yang dilakukan melalui program SMARTPLS

**HASIL DAN PEMBAHASAN**



Suatu indikator dikatakan mempunyai validitas yang baik pada laten reflektif jika memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0.70. Berdasarkan *loading factor* seluruh konstruk dinyatakan valid.

Indikator	Kompetensi	Komitmen organisasi	Kualitas pelayanan	Loyalitas pegawai
X1.4	<b>0.985</b>	0.079	0.849	0.360
X1.5	<b>0.974</b>	0.023	0.898	0.282
X1.6	<b>0.973</b>	0.046	0.768	0.400
X2.2	0.113	<b>0.978</b>	0.176	0.812
X2.4	-0.018	<b>0.976</b>	0.055	0.797
Y3	0.363	0.804	0.260	<b>0.956</b>
Y5	0.384	0.799	0.374	<b>0.953</b>
Y6	0.261	0.749	0.127	<b>0.951</b>
Z1	0.830	0.191	<b>0.931</b>	0.255
Z2	0.652	0.268	<b>0.880</b>	0.335
Z3	0.819	0.176	<b>0.962</b>	0.291
Z5	0.750	0.172	<b>0.908</b>	0.221
Z6	0.819	0.021	<b>0.916</b>	0.301
Z8	0.813	-0.181	<b>0.861</b>	0.050

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh indikator memiliki korelasi yang tinggi terhadap konstraknya dibandingkan dengan konstruk yang lain.

Setiap konstruk dikatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih besar dari 0,70 serta  $AVE > 0.5$  (Ghozali, 2014:40). Hasil perhitungan diketahui bahwa seluruh konstruk laten memiliki nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0.7 serta  $AVE > 0.5$ , hal tersebut mengindikasikan bahwa konstruk laten memiliki *reliability* yang baik.

*R Square* dengan nilai 0. 813 dan 0.745 menunjukkan model kuat.

*F Square* digunakan untuk mengetahui pengaruh determinan variabel laten terhadap tingkat struktur. Nilai *F*

Konstruk	R Square	R Square Adjusted
Kualitas pelayanan	0.745	0.739
Loyalitas pegawai	0.813	0.807

*Square* sebesar 0,02 menunjukkan angka yang kecil, *effect size* sebesar 0,15 menunjukkan nilai sedang, dan *effect size* sebesar 0,35 menunjukkan angka yang besar.

Nilai *Q2 (Q-square predictive relevance)* yang dihasilkan Sebesar 0.661 dan 0.733. jika nilainya lebih besar dari 0 (nol) berarti model tersebut mempunyai nilai *predictive relevance* yang baik.

Tabel 3. Uji Q-Square

Konstruk	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Kompetensi -> Kualitas pelayanan	0.856	0.857	0.019	45.711	0.000	Signifikan
Kompetensi -> Loyalitas pegawai	0.641	0.646	0.095	6.742	0.000	Signifikan
Komitmen organisasi -> Kualitas pelayanan	0.076	0.082	0.066	8.164	0.000	Signifikan
Komitmen organisasi -> Loyalitas pegawai	0.837	0.839	0.047	17.868	0.000	Signifikan

Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemudian kompetensi berpengaruh, karena nilai *T statistics* 45,711 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari

level of significance (Alpha = 5%).

Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai, karena nilai T statistics 6,742 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari level of significance (Alpha = 5%).

Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena nilai T statistics 8,164 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari level of significance (Alpha = 5%).

Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai, karena nilai T statistics 17,868 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari level of significance (Alpha = 5%)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, kemudian kompetensi berpengaruh, karena nilai T statistics 45,711 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari level of significance (Alpha = 5%). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Fatmawati Rudi (2017) yang menyatakan secara parsial kompetensi pegawai secara statistic berpengaruh signifikan dan positif terhadap pelayanan. Hal ini berarti bahwa kompetensi pegawai yang dimiliki, akan mendorong pegawai dalam hal peningkatan pelayanan individu maupun organisasi yang bersangkutan.

Kompetensi pegawai sangat dibutuhkan dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang diberikan masyarakat merupakan identitas dari organisasi tersebut. Apabila dalam memberikan pelayanan, para pegawainya memberikan kesan yang baik maka di masyarakat organisasi tersebut juga terlihat baik. Di samping itu, komunikasi yang baik belum dilakukan pegawai terhadap masyarakat. Tanpa adanya komunikasi yang baik maka akan menimbulkan kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat. Masyarakat

beranggapan bahwa pegawai yang memberikan pelayanan kurang bertanggung jawab dan kurang cekatan dalam memberikan layanan.

Hasil penelitian diketahui komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, karena nilai T statistics 8,164 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari level of significance (Alpha = 5%) Veramika Br Sembiring (2020) yang menyatakan bahwa komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis ini searah dengan pandangan Sergeant dan Frenkel (2000) yang menyatakan bahwa komitmen organisasional karyawan frontline memiliki peranan penting dalam menentukan jenjang kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung pula temuan penelitian Hasbullah (2008) bahwa komitmen karyawan terkait erat dengan kinerja kualitas pelayanan dalam koperasi masyarakat di Peninsular Malaysia. Pegawai yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan melayani pelanggan dengan lebih baik, dan pada akhirnya jika pegawai tidak merasakan kepuasan kerja dan semangat kerja yang rendah, maka kecil kemungkinannya mereka menerima pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Kuuruzum dkk. (2009) menyatakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa hendaknya lebih peka terhadap kebutuhan karyawannya agar lebih terpuaskan dan mencapai komitmen organisasi yang lebih tinggi, karena kontribusi jumlah karyawan terhadap tujuan perusahaan akan efektif. memastikan kualitas. Pelayanan bagus.

Hasil penelitian diketahui kompetensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai, karena nilai T statistics 6,742 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari level of significance (Alpha = 5%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmita (2020) yang menyatakan

variabel kompetensi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pegawai dan penelitian Mamik Subagiyo (2016) yang menyatakan Loyalitas karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dalam tercapainya suatu tujuan instansi tentu membutuhkan kinerja dan kompetensi pegawai yang baik. Dengan baiknya kompetensi pegawai, pegawai akan mengalami kepuasan tersendiri sehingga pegawai tersebut bisa loyal terhadap tempat kerjanya. Karena dengan tingginya loyalitas yang diberikan oleh pegawai terhadap kantor akan memudahkan kantor untuk mencapai tujuannya, begitu juga dengan sebaliknya. Loyalitas merupakan timbal balik yang diberikan oleh kantor (tempat bekerja) terhadap pegawai. Ada beberapa factor yang mempengaruhi loyalitas pegawai terhadap kantor yaitu Kompetensi pegawai dan Fasilitas kerja.

Hasil penelitian diketahui bahwa komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pegawai, karena nilai T statistics 17,868 lebih besar dari 1.96, atau probabilitasnya lebih kecil dari level of significance ( $\alpha = 5\%$ ). Hasil penelitian Ibnu Rahman Hasibuan (2023) adanya hubungan positif antara komitmen organisasi dengan loyalitas kerja pada pegawai. Kemudian penelitian Dayu Mitra (2020) yang menyatakan bahwa komitmen kerja berpengaruh terhadap loyalitas pegawai.

Karyawan yang merasa puas dengan rekan kerjanya tidak pernah berusaha untuk melemparkan kesalahan yang dibuatnya selama bekerja kepada rekan kerjanya, karyawan cenderung lebih jujur dan berani dalam mengakui kesalahannya. Pada umumnya loyalitas yang terbentuk karena adanya perasaan puas terhadap imbalan yang didapat adalah karyawan lebih disiplin, menaati semua peraturan dan perintah atasan, lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, lebih mengutamakan kepentingan

perusahaan dari pada kepentingan pribadi maupun golongan, dan lebih ikhlas dalam menjalani pekerjaannya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Semakin tinggi keahlian dan motivasi pegawai, maka kualitas pelayanan mereka lebih baik. Di samping itu, konsekuensi dari kompetensi yang dimiliki pegawai menyebabkan kepuasan kerja yang mereka rasakan lebih tinggi, pujian yang didapatkan baik dari masyarakat maupun pimpinan, dan imbalan atau kompensasi yang lebih tinggi.

Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak. Apabila karyawan memiliki komitmen organisasional yang tinggi pada perusahaan maka akan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

Kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui loyalitas kerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan melalui loyalitas kerja pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Siak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akdon & Riduwan, 2012, Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika, Cet 2, Jakarta. Alfabeta.
- Abdurrahmat, Fathoni, 2014. Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Agus, Dharma. 2013. Manajemen Supervisi. Penerbit: Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Arikunto, S. 2012., Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik., Jakarta: Rineka Cipta.

- Effendi, Usman. 2015. *Asas Manajemen*, Cetakan ke II Jakarta: Rajawali Pers.
- Ghozali, Imam., 2012., *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM. SPSS 21.*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T, Hani, 2015. *Manajemen Edisi 2*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kadarisman. 2012. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia". Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2015, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Manullang, 2015, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: UGM Gajah Madha University Press.
- Rivai, Veithzal, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2016. *Manajemen*, Jilid 1 Edisi 13, Alih. Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama,. Bandung.
- Sutrisno, Edy, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana