

Pengaruh Kompetensi, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai

Luthfiana Nurul Wakhidah,* Hengky Pramusinto

Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

DOI: 10.15294/baej.v1i3.46520

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima, 8 Agustus 2020
Disetujui, 7 Oktober 2020
Dipublikasikan, 31 Desember 2021

Keywords:

Employee Competency; Employee Discipline; Physical Work Environment; Service Quality.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan 115 responden yang dianalisis sebagai sampel menggunakan rumus iterasi. Metode pengambilan data yang digunakan adalah angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis regresi berganda dan analisis deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai. Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai, disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai, dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pegawai.

Abstract

Public service is an activity or a series of activities in the framework of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, service, and or administrative services provided by public service providers. This study aims to determine the simultaneous and partial influence between employee competency, employee discipline, and physical work environment on the service quality of Kendal Regency's Population and Civil Registration Service. The population in this study were service user in the Kendal Regency Population and Civil Registry Service 115 respondents analyzed as samples using the iteration formula. Data collection methods were done by questionnaires, observation, interviews, and documentation. Data were analyzed by multiple regression analysis and percentage descriptive analysis. The result of this study indicate that employee competency, employee discipline, and physical work environment have a positive and significant effect on the service quality. Employee competency have a positive and significant effect on the service quality, employee discipline have a positive and significant effect on the service quality, and physical work environment have a positive and significant effect on the service quality.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kegiatan yang bersifat jasa. Mengingat kebutuhan akan pelayanan semakin besar maka tidaklah mengherankan apabila masalah pelayanan mendapatkan perhatian baik dari penyedia layanan maupun pengguna layanan itu sendiri. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 BAB 1 Pasal 1 adalah "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat seharusnya memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Sinaga (2015) mengatakan bahwa pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan. Menurut Ibrahim (2008) sebagaimana dirujuk Hardiyansyah (2011) bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas pelayanan yang dikelola dengan baik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang diinginkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal merupakan instansi pemerintahan yang bertugas dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Fungsi dan tugasnya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus berbagai persuratan seperti penerbitan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, pembuatan E-KTP, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA), dan lain sebagainya. Bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dikatakan berkualitas bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang dikelola

dengan baik dapat memberikan rasa puas pada masyarakat. Kualitas juga memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang kuat dengan suatu organisasi. Zeithaml dkk. (1990) sebagaimana dirujuk Hardiyansyah (2011) bahwa Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi/instansi dapat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai yang ada di suatu organisasi tersebut. Menurut Finch & Crunkilton sebagaimana dirujuk Sudarmanto (2009) bahwa kompetensi adalah penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Selain kompetensi pegawai, kualitas pelayanan diduga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja dan lingkungan fisik yang ada di organisasi/instansi tersebut. Kompetensi seringkali dianggap sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang dapat digunakan untuk menunjang atau memperlancar pekerjaannya. Menurut Wibowo (2016) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

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.

Selain kompetensi, disiplin pegawai juga diduga sangat mempengaruhi proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi atau organisasi. Menurut Gordon S. Watkins dkk. sebagaimana dirujuk Moenir (2015) mengatakan bahwa disiplin dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi.

Ada 2 jenis disiplin yang sangat dominan dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua disiplin itu ialah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Dengan disiplin yang baik dalam pekerjaannya, maka akan memperlancar pekerjaan yang sedang dilakukan. Selain itu, kedisiplinan yang baik juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Febriarti (2014) menemukan ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dengan nilai kontribusi parsial sebesar 6,55%. Sedangkan Mustofa (2016) menemukan bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 3,12%. Oleh karena itu, dapat dikatakan, semakin baik disiplin kerja maka kualitas pelayanan akan baik pula begitu juga sebaliknya semakin buruk disiplin kerja maka kualitas pelayanan juga semakin buruk.

Variabel terakhir yang diduga mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yaitu lingkungan kerja fisik. Setiap instansi maupun perusahaan harus memiliki lingkungan kerja yang membuat pegawai maupun pengunjung merasa nyaman, sehingga dapat melakukan aktivitasnya secara lancar. Hal ini sesuai dengan temuan Nurmashita dkk. (2013) bahwa koefisien korelasi parsial antara variabel lingkungan kerja dan kualitas pelayanan adalah sebesar 0,420 dengan koefisien determinasi sebesar 17,6%. Sedangkan Rozalia (2017) menemukan ada pengaruh positif dan signifikan secara parsial lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan sebesar 13,17%.

Usaha meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bukanlah perkara yang mudah, hal ini disebabkan karena banyaknya permasalahan dan kendala yang harus dihadapi oleh setiap individu ataupun instansi terkait.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai, dan Lingkungan Kerja Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan usia minimal 17 tahun dan maksimal 65 tahun dan menerima layanan minimal 2 kali. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 115 responden yang dihitung menggunakan rumus iterasi dan teknik pengambilan menggunakan teknik sampling insidental. Metode analisis data menggunakan Analisis regresi berganda dan analisis deskriptif persentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik) dan variabel dependen (kualitas pelayanan) apakah masing-masing variabel tersebut berhubungan positif atau negatif. Hasil perumusan model regresi berganda diperoleh persamaan $Y = 6,888 + 0,286 X_1 + 1,129 X_2 + 0,609 X_3 + e$. Konstanta sebesar 6,888 artinya jika variabel kompetensi pegawai (X_1), disiplin pegawai (X_2), dan lingkungan kerja fisik (X_3) nilainya tetap maka diperoleh nilai kualitas pelayanan (Y) sebesar 6,888.

Koefisien regresi kompetensi pegawai sebesar 0,286. Artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kompetensi pegawai mengalami kenaikan 1 satuan maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,286. Koefisien regresi disiplin pegawai sebesar 1,129. Artinya jika variabel independent lain nilainya tetap dan disiplin pegawai mengalami kenaikan 1 satuan maka kualitas pelayanan akan mengalami peningkatan sebesar 1,129. Koefisien regresi lingkungan kerja fisik sebesar 0,609 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan lingkungan kerja fisik mengalami kenaikan sebesar 1 satuan, maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,609.

Uji F menunjukkan semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji simultan (Uji F) menunjukkan variabel kompetensi pegawai, disiplin pegawai, dan lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel kualitas pelayanan. Hasil uji simultan dapat dilihat pada tabel berikut:

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif. Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Populasi adalah pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang yang jumlahnya 7.326.263

juta jiwa dalam tahun 2018 hingga 2019. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus iterasi yang dioperasikan berulang-ulang sampai diperoleh n yang stabil/ konvergen dan dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 115 orang masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pemalang. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis deskriptif persentase, uji simultan (Uji F) dan Uji parsial (Uji t).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan SPSS dapat dilihat pada tabel 1. *coefficients* sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Simultan (Uji F)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3880.486	3	1293.495	38.736	.000 ^b
	Residual	3706.609	111	33.393		
	Total	7587.096	114			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja Fisik, Kompetensi Pegawai, Disiplin Pegawai

Sumber: Data diolah

Hasil uji ANOVA pada tabel 1 diperoleh angka signifikansi sebesar 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05, sehingga dikatakan ada pengaruh secara simultan antara kompetensi pegawai (x1), disiplin pegawai (x2), dan lingkungan kerja fisik (x3) terhadap kualitas pelayanan (y) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Uji parsial menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel kompetensi pegawai (x1), disiplin pegawai (x2), dan lingkungan kerja fisik (x3) terhadap kualitas pelayanan pegawai (y) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Uji dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.888	5.388		1.278	.204					
	Kompetensi Pegawai	.286	.123	.216	2.328	.022	.581	.216	.154	.513	1.949
	Disiplin Pegawai	1.129	.333	.316	3.387	.001	.617	.306	.225	.506	1.976
	Lingkungan Kerja Fisik	.609	.141	.331	4.315	.000	.577	.379	.286	.746	1.340

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah

Hasil uji t pada variabel kompetensi pegawai (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,328 dengan nilai signifikansi sebesar 0,022 kurang dari 0,05. Artinya bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini mendukung temuan Arifiani & Wahyono (2018) bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini karena pegawai yang kompeten dalam bidangnya akan bekerja dengan baik dan minimal sesuai dengan SOP pekerjaannya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan ke pelanggan akan sesuai dengan standar yang dibuat perusahaannya.

Hasil uji t pada variabel disiplin pegawai (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,387 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 kurang dari 0,05. Artinya bahwa disiplin pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menguatkan temuan Karlinadkk., (2019); Zakiyah & Wahyono (2020) bahwa disiplin pegawai berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini terjadi karena ketika pegawai disiplin seperti tepat waktu datang dan melayani maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil uji t pada variabel lingkungan kerja fisik (x_3) diperoleh t_{hitung} sebesar 4,315 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Artinya bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Temuan ini menguatkan temuan Handayani & Suryani (2019) bahwa lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini terjadi ketika lingkungan fisik kondusif maka para tamu akan merasa nyaman ketika melakukan proses pelayanan sehingga akan terpuaskan.

Koefisien determinasi simultan (R^2) berfungsi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinasi simultan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Model	Coefficients ^a					Correlations		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Zero-order	Partial	Part
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	6.888	5.388		1.278	.204			
Kompetensi Pegawai	.286	.123	.216	2.328	.022	.581	.216	.154
Disiplin Pegawai	1.129	.333	.316	3.387	.001	.617	.306	.225
Lingkungan Kerja Fisik	.609	.141	.331	4.315	.000	.577	.379	.286

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Datadiolah

Kontribusi variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai sebesar 0,216, sehingga besarnya pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai yaitu $0,216^2 \times 100\% = 4,66\%$. Variabel disiplin pegawai memperoleh nilai sebesar 0,306 sehingga besarnya pengaruh variabel disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai yaitu $0,306^2 \times 100\% = 9,36\%$. Variabel lingkungan kerja fisik memperoleh nilai sebesar 0,379 sehingga besarnya pengaruh variabel lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai yaitu $0,379^2 \times 100\% = 14,36\%$. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif

persentase dengan hasil untuk variabel kompetensi pegawai sebesar 82% dengan kriteria kompeten, variabel disiplin pegawai sebesar 81% dengan kriteria tinggi, variabel lingkungan kerja fisik sebesar 78% dengan kriteria menunjang, dan variabel kualitas pelayanan sebesar 78% dengan kriteria baik.

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini yaitu: 1) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai, disiplin pegawai dan lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 49,8%. 2) Ada

pengaruh yang positif dan signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 4,66%. 3) Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara disiplin pegawai terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 9,36%. 4). Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja fisik terhadap kualitas pelayanan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sebesar 14,36%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiani, Dian dan Wahyono.(2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna perpustakaan Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal* 7 (1).
- Auliyah, Ila Fiadilah. (2016). Pengaruh Fasilitas Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Gempol Kabupaten Cirebon. *Economic Education Analysis Journal* 3 (1). Hal. 6. 2252-6544. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Febriarti, Nartika Puspita. (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. *Economic Education Analysis Journal* 4 (1). Hal 141-150. 2252-654. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Gie, The Liang. (2000). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2),pp 743-757.
- Karlina, Eulin, Oki Rosanto dan Nur Eka Saputra. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, Volume 3 No. 1 Maret 2019. P 7-16
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustofa, Zaenul. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Jekulo Kabupaten Kudus. *Economic Education Journal* 3 (1). Hal. 9. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Nurmashita, Faiza, dkk. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 6. Hal. 1220-1228. Malang: Universitas Brawijaya.
- Rimaratri, Nimas Ayu. (2015). Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Fisik dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Unnes.
- Rozalia, Gemmy. (2017). Pengaruh Disiplin kerja, Fasilitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik. *Economic Education Journal* 3 (1). Hal. 11. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Sinaga, A.O. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemampuan Manajerial Pengurus, Motivasi Anggota dan Citra Koperasi terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Wahana Artha Nugraha. *Jurnal Dinamika Pendidikan*. Vol. 10. No. 1.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Aparatur Negara-Pelayanan Publik.

Wahyudin, Agus. (2015). *Metodologi Penelitian Penelitian Bisnis & Pendidikan*. Semarang: Unnes Press.

Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

Zakiyah, Nuratun&Wahyono.(2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat.*Economic Education Analysis Journal*9 (3), pp 690-703. Doi: 10.15294/Eeaj.V9i3.31647