



PENGARUH KOORDINASI, MOTIVASI DAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR MINUM DENGAN DISIPLIN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH SISTEM PENDISTRIBUSIAN AIR MINUM KABUPATEN MUSI RAWAS

Dwi Hartono¹, Sardiyo^{*2}, Dheo Rimbano³

^{1,2,3}Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: ¹DwiHartono@gmail.com, ²sardiyo@univbinainsan.ac.id,
³dheo_rimbano@univbinainsan.ac.id

^{*}Corresponding Author

Abstrak

Penelitian ini menguji pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi kualitas pelayanan air minum dengan disiplin kerja sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan di Badan Layanan Umum Daerah Sistem Pendistribusian Air Minum Kabupaten Musi Rawas. Metode pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh (Arikunto, 2020), karena jumlah populasi tidak sampai 100 orang. Analisis data terhadap pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan air minum dengan variabel disiplin sebagai variabel moderasi pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas memberikan nilai tambah sebesar 56,7%. Variabel disiplin memperkuat pengaruh antara kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan di Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dengan dibuktikan oleh nilai r^2 sebelum dimoderasi meningkat menjadi 0,753 atau 75,3% sehingga besarnya kenaikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 56,7%.

Kata Kunci : Koordinasi, Motivasi, Persepsi, Pelayanan, Disiplin Kerja, Variabel Moderasi

I. PENDAHULUAN

Pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik karena koordinasi. Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Rusdina, 2019). Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya untuk menyerasikan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa dicapai secara efektif dan efisien.

Ketercapaian hasil pekerjaan yang efektif dan efisien dikarenakan adanya motivasi. Motivasi adalah pendorong dalam diri manusia untuk melakukan sesuatu tanpa paksaan dari pihak manapun. Motivasi merupakan suatu faktor yang

mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang (Kasmir, 2019).

Selain motivasi juga persepsi yang menjadi bagian penting dalam bekerja, seseorang yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, pasti memiliki persepsi yang baik mengenai pekerjaannya. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya disebut proses persepsi. Proses tersebut mencakup penginderaan setelah informasi diterima oleh alat indra, informasi tersebut diolah dan



diinterpretasikan menjadi sebuah persepsi yang sempurna (Walgito, 2020).

Kualitas pelayanan yang baik tentunya tidak terlepas dari unsur lain yang mempengaruhinya yaitu disiplin kerja. Dengan seringnya melakukan disiplin akan melatih kita bagaimana caranya berbahasa yang baik dan benar, sopan santun jika berbicara dengan orang lain, serta membuat kita tidak lagi merasa canggung berbicara di hadapan orang banyak. Tidak berlebihan jika beberapa ahli menggolongkan disiplin sebagai salah satu kebutuhan pokok manusia selain sandang, pangan dan papan (Arifin, 2019).

Salah satu instansi yang menyediakan pelayanan umum seperti Sistem Penyediaan Air Minum. Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum menjadi tanggung jawab Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin setiap orang dalam mendapatkan air minum bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Badan Layanan Umum-Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas merupakan salah satu BUMN (Badan Umum Milik Negara) yang menyediakan air bersih bagi kepentingan masyarakat. Dari segi koordinasi yaitu kurangnya koordinasi antara pegawai lapangan dengan pegawai administrasi sehingga menimbulkan permasalahan dalam pelaksanaannya, proses kerja yang tidak kesinambungan dalam rangka tercapainya tujuan organisasi, dan belum adanya pengaturan usaha kelompok secara teratur.

Hasil observasi dapat diketahui bahwa pada segi motivasi yaitu masih ada pegawai yang kurang bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya, baik dipengaruhi oleh faktor dalam diri pegawai itu sendiri maupun dari luar diri pegawai

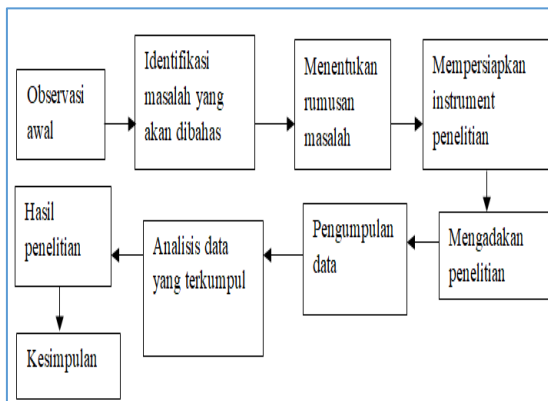
berupa tunjangan yang lambat maupun insentif yang tidak diberikan, masih ada pegawai kurang tertantang dengan pekerjaannya yang diberikan dan kurangnya keinginan dalam men capai prestasi dalam bekerja, segi persepsi yaitu masih ada pegawai yang kurang optimis dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat, kurangnya keakraban dengan lingkungan kerja seperti kurang antusiasnya dalam kerja tim dan urangnya keakraban social, dimana saling menonjolkan ego masing-masing, segi kualitas pelayanan yaitu masih adanya komplek atau rasa tidak puas dari pengguna Sistem Penyediaan Air Minum, masih kurangnya keterbukaan dalam memberikan informasi kepada yang membutuhkan dan pelayanan yang kurang sesuai dengan kondisi dan tidak berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas, dari segi disiplin yaitu masih ada pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja seperti menunda pekerjaan, kurangnya keteladanan pimpinan dalam bersikap kepada pegawai dan kurangnya balas jasa sebagai bentuk penghargaan kepada pegawai.

Dari penjelasan di atas, maka peneliti bermaksud mengangkat penelitian yang berjudul, “Pengaruh Koordinasi, Motivasi Dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Dengan Disiplin Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas”.

II. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan langkah-langkah sebagai berikut:



Sumber : Arikunto (2020)

Gambar 1. Desain Penelitian

2.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Adapun variabel penelitian sebagai berikut:

1. Koordinasi

Koordinasi (X_1) adalah salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Rusdina, 2019).

2. Motivasi (Variabel *Dependent*)

Motivasi (X_2) adalah dorongan bagi individu berdasarkan mana ia berusaha (berperilaku) dengan cara tertentu untuk memenuhi kebutuhannya (Silalahi, 2019)

3. Persepsi (Variabel *Dependent*)

Persepsi (X_3) adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris (Walgito, 2020).

4. Kualitas pelayanan (Variabel *Independent*)

Kualitas pelayanan (Y) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak

dikaitkan dengan suatu produk fisik (Adam, 2020a).

5. Disiplin (M)

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial yang berlaku (Wibowo, 2019b).

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Koordinasi (X_1) adalah salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama (Rusdina, 2019).	a. Tanggung jawab b. Kerjasama c. Kesatuan Tindakan (Walgito, 2020)	Likert
2	Motivasi (X_2) adalah dorongan bagi individu berdasarkan mana ia berusaha (berperilaku) dengan cara tertentu untuk memenuhi kebutuhannya (Silalahi, 2019)	a. Dorongan yang menggerakkan (<i>energize</i>) b. Menggerakkan (<i>direct</i>) c. Memelihara (sustainable) perilaku atau usaha (Silalahi, 2019)	Likert
4	Persepsi (X_3) adalah suatu proses yang didahului	a. Gaya hidup b. Keakraban dengan lingkungan	Likert



	oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau bisa disebut proses sensoris (Walgito, 2020).	m c. Perbedaan sosial (Busro, 2018)	
5	Kualitas pelayanan (Y) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Adam, 2020a).	a. Transparansi b. Akuntabilitas c. Partisipatif (Azlina, 2005)	Likert
6	Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi dan norma-norma sosial	a) Disiplin waktu, b) Tanggung jawab, c) Taat pada peraturan (Busro, 2018).	Likert

	yang berlaku (Wibowo, 2019b).		
--	-------------------------------	--	--

Sumber : Rusdina, 2019, Walgito, 2020, Silalahi, 2019, Busro, 2018, Adam, 2020a, Azlina, 2005

2.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2021:136). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas sebanyak 33 orang sebagai berikut:

Tabel 4. Populasi

No	Keterangan	Jumlah
1	Kepala Badan Layanan Umum Daerah UPT Sistem Penyediaan Air Minum	1 orang
2	Subag TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum	1 orang
3	Tata TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum	31 orang
	Jumlah	33 orang

Sumber : TU UPT Sistem Penyediaan Air Minum, 2022

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi penelitian (Arikunto, 2020). Karena jumlah populasi tidak sampai 100 orang, maka jumlah populasi dijadikan sampel atau disebut dengan sampel jenuh. Dalam hal ini jumlah sampel sebanyak 33 orang.

III. HASIL PENELITIAN



Perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (koordinasi terhadap Kualitas pelayanan) adalah 0,639. yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel koordinasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9%, sedangkan besarnya nilai R (X_1 terhadap Y) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel beban kerja terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Koordinasi merupakan salah satu fungsi manajemen; koordinasi sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Terkait dengan hal-hal tersebut sebagai upaya untuk menyerasikan tugas bersama, tugas bagian-bagian, guna mewujudkan tujuan keseluruhan. Dalam organisasi fungsi koordinasi dipandang sangat penting dalam mewujudkan keselarasan atau kesatuan tindakan demi tercapainya tujuan organisasi tersebut yang bisa dicapai secara efektif dan efisien.

Koordinasi dalam suatu organisasi merupakan pengaturan yang aktif, bukan pengaturan dalam arti pasif berupa membuat aturan mengenai segala gerak dan kegiatan dan kinerja antara atasan dan bawahan yang mempunyai tugas dan kewajiban dan wewenang yang saling berhubungan satu sama lainnya, pengaturan mana bertujuan untuk mencegah terjadinya kesimpangsiuran dan kegiatan saling bertindih yang dapat mengakibatkan pemborosan dan pengaruh tidak baik terhadap semangat dan tertib kerja.

Hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (motivasi terhadap Kualitas pelayanan) adalah 0,658 yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik

dan nilai korelasi positif sebesar 65,8%, sedangkan besarnya nilai R (X_2 terhadap Y) adalah 0,658 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel motivasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 65,8% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan motivasi kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya.

Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Motivasi kerja merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sikap mental karyawan yang pro dan positif terhadap situasi kerja itulah yang memperkuat motivasi kerjanya untuk mencapai kinerja maksimal.

Motivasi kerja merupakan seperangkat kekuatan baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar diri seseorang yang mendorong untuk memulai berperilaku kerja, sesuai dengan format, arah, intensitas dan jangka waktu tertentu. Selanjutnya menurut Robbins dan Judge (2013), motivasi kerja sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi kearah tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut untuk memenuhi suatu kebutuhan individu. Motivasi kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya agar memunculkan rasa puas pada kinerjanya.

Teori yang dikembangkan oleh Herzberg dikenal dengan teori dua faktor, yaitu Faktor motivasional dan faktor hygiene atau pemeliharaan. Faktor motivasional adalah dorongan-dorongan untuk berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor hygiene atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang.

Dari hasil perhitungan koefisien korelasi diperoleh besarnya nilai R (persepsi terhadap kualitas pelayanan) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat hubungan antara variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 63,9%, sedangkan besarnya nilai R (X_3 terhadap Y) adalah 0,639 yang berarti sangat kuat. Hubungan antara variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan hubungan yang baik dan nilai korelasi positif sebesar 82,0% selainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh

banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya.

Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya.

Persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Koefisien korelasi diatas, maka dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah 0,509. Ini berarti bahwa pengaruh koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas adalah kuat. Hal ini terlihat dari tabel tafsiran sebagai berikut:

Sedangkan R^2 atau determinasi sebesar 50,9%, artinya pengaruh koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas sebesar 50,9% sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi faktor lain.

Pelayanan memiliki kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya adalah melayani, artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang

lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Secara etimologis pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal cara melayani: servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Setelah adanya variabel moderasi (disiplin) pada persamaan kualitas pelayanan (Y) besarnya nilai R adalah 0,753. Variabel motivasi memperkuat pengaruh antara koordinasi (X_1), Motivasi (X_2) dan persepsi terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dengan dibuktikan oleh nilai r^2 sebelum dimoderasi 0,567 atau 56,7% meningkat menjadi 0,753 atau 75,3% sehingga besarnya kenaikan kedisiplinan terhadap kinerja sebesar 56,7%. Hal ini menyatakan bahwa disiplin memperkuat ketiga variabel sebelumnya yaitu koordinasi, motivasi dan persepsi.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta persepsi.

Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi setiap perusahaan. Mereka berkompetisi untuk menyajikan sebuah pelayanan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih mendekatkan antara perusahaan dengan konsumennya. Adanya kebutuhan dan keinginan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa merupakan salah satu alasan pengusaha mendirikan perusahaan. Tidak sedikit perusahaan yang mulai menitikberatkan pelayanan terhadap pelanggannya dengan harapan para pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap produk atau jasa perusahaan karna pelanggan merupakan salah satu aset yang paling berharga bagi sebuah perusahaan, semakin banyak pelanggan maka akan semakin bertambah keuntungan perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Kualitas pelayanan diberikan kepada pelanggan harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Pengaruh koordinasi, motivasi dan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan variabel disiplin sebagai variabel moderasi pada Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas memberikan nilai tambah sebesar 56,7% Variabel disiplin memperkuat pengaruh antara kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan di Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas dengan dibuktikan oleh nilai r^2 sebelum dimoderasi meningkat menjadi 0,753 atau 75,3%



sehingga besarnya kenaikan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan sebesar 56,7%.

V. SARAN

Setelah melakukan penelitian dan olah data maka dapat disarankan bahwa :

1. Hendaknya Badan Layanan Umum Daerah Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Musi Rawas memberikan fasilitas bagi pegawai dalam melaksanakan tugasnya, terutama sekali dalam kegiatan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.
2. Memberikan motivasi agar pegawai maksimal dalam melaksanakan kegiatan pelayanan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M. (2019a). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alfabeta.
- Adam, M. (2019b). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Alfabeta (ed.)). Bandung.
- Arifin, M. R. (2019). Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi Terhadap Komitmen Individu dan Kinerja PT. Indofood Sukses Makmur Tbk Divisi Bogasari Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 06(02), 53–66.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Edisi Revisi* (R. Cipta (ed.); 10th ed.). Jakarta.
- Asrori, M. (2019). *Psikologi Pembelajaran*. Wacana Prima.
- Azlina. (2020). Kualitas Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Instalasi Rawat Inap Penyakit Dalam Pasien Kurang Mampu (Studi di RSUD Kota Tanjungpinang). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–15.
- Badrudin. (2020). *Dasar-dasar Manajemen* (Alfabeta (ed.); 1st ed.). Bandung.
- Busro, A. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (P. Group (ed.)). Jakarta.
- Draft, C. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Erlangga (ed.)). Jakarta.
- Edy Sutrisno. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (ke-10). KENCANA.
- Fachri, M. (2021). leadership, Organizational Culture, and Quality of Human Resources Toward Job Satisfaction and Performance. *Technium Social Science Journal*, 1(18), 1–20.
- Gunadi. (2019). *Jurnal Akuntansi , Ekonomi dan Manajemen Bisnis* ISSN : 2337-7887 (print version) Article History Received 18 May 2019 Accepted 19 June 2019 KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ANTARA KAWASAN PERDAGANGAN BEBAS DAN PELABUHAN BEBAS BATAM 2) Ju. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56–65.
- Handoko. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Cipta (ed.)). Jakarta.
- Hermawati. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 85–100.
- Indonesia, M. P. A. N. dan R. B. K. (2018). *Undang-undang 25/2018 Pasal 1 Ayat 1*.
- Indonesia, P. R. (2005). Undang-Undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. *Jurnal Tepak Manajemen*, 1(March), 25–27.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (R. Cipta (ed.)). Jakarta.
- Kotler, K. (2019). *Manajemen Pemasaran* (Erlangga (ed.)). Jakarta.
- Kusuma, I. C., & Lutfiany, V. (2019). Persepsi Umkm Dalam Memahami Sak Emkm. *Jurnal Akunida*, 4(2), 1.
<https://doi.org/10.30997/jakd.v4i2.1550>
- Laurence, J. M. (2018). *Arsitektur dan Prilaku Manusia*. Grasindo Persada.