

THE ENVIRONMENTAL EFFECT AND WORK DISCIPLINE ON SERVICE QUALITY IN KECAMATAN KOTABUMI OFFICE LAMPUNG UTARA

Veni Devialesti

*Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
venipasca@gmail.com.*

Abstract. *This study was aimed to determine: (1) Knowing the influence of the work environment on service quality in Kotabumi District Office Lampung Utara, (2) Knowing the effect of employee work discipline on service quality in Kotabumi District Office Lampung Utara, (3) Knowing the influence of the environment and work discipline on service quality Kotabumi District Office Lampung Utara. This is a causal associative research with quantitative approach. This is also a population research because all members in the population are involved here. The sample in this study were 60 employees of the Kecamatan Kotabumi Office, Lampung Utara. The data collection technique used was questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis technique in this research was multiple regression and simple regression. The results of the study found that: (1) The work environment has a positive and significant effect on the quality of service services by 11.4%. (2) The work environment has a positive and significant effect on the quality of service services by 3.0%. And (3) The work environment and work discipline have a positive and significant effect on the service quality of 16.7%*

Keywords: *Working Environment, Work Discipline, Service Quality*

PENGARUH LINGKUNGAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI KANTOR KECAMATAN KOTABUMI KABUPATEN LAMPUNG UTARA

Veni Devialesti

*Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya
venipasca@gmail.com*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas layanan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara, (2) Mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap kualitas layanan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara, (3) Mengetahui pengaruh lingkungan dan disiplin kerja terhadap kualitas layanan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara berjumlah 60 pegawai dengan teknik pengambilan sampel populasi. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi berganda dan Sederhana. Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan layanan sebesar 11,4%. (2) Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan layanan sebesar 3,0%. Dan (3) Lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan layanan sebesar 16,7%.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas layanan

PENDAHULUAN

Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang (UU). UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik 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”

Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara merupakan kantor atau instansi pelayanan publik tingkat Kecamatan. Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal.

Kurangnya ilmu pengetahuan, keahlian dan keterampilan pegawai tentu akan menghambat proses pelayanan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara. Untuk mendapatkan pengetahuan, keahlian dan keterampilan dapat bekerjasama dengan relawan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan mahasiswa yang berasal dari Kabupaten Lampung Utara yang bersedia memberikan pelayanan secara gratis kepada pegawai Kecamatan untuk belajar tentang TIK, surat-menyurat, kearsipan, dan keuangan yang berkaitan dengan pelayanan di kecamatan. Tetapi, tidak dimanfaatkan dengan baik oleh pegawai Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara.

KAJIAN TEORI

Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan Nitisemito, A.S., (1992). Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kekuatan-kekuatan yang memengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi atau perusahaan Terry, George R., (2006).

Schultz & Schultz, (2006) mengartikan lingkungan kerja sebagai suatu kondisi yang berkaitan dengan ciri-ciri tempat bekerja

terhadap perilaku dan sikap pegawai dimana hal tersebut berhubungan dengan terjadinya perubahan-perubahan psikologis karena hal-hal yang dialami dalam pekerjaannya atau dalam keadaan tertentu yang harus terus diperhatikan oleh organisasi yang mencakup kebosanan kerja, pekerjaan yang monoton dan kelelahan.

Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kekuatan-kekuatan yang memengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi atau perusahaan Terry, George R., (2006).

Sedarmayati (2009) memberikan pendapat bahwa lingkungan kerja adalah sebagai keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Soetjipto (2004) merumuskan beberapa pengaruh atau dampak dari lingkungan kerja antara lain:

1. Kenyamanan pegawai. Kenyamanan dalam bekerja biasanya akan berdampak pada kualitas kerja seseorang, oleh karena itu, kenyamanan pegawai diterima dengan baik dalam arti lingkungan kerja mendukung, maka pegawai akan maksimal dalam bekerja.
2. Perilaku pegawai. Sikap yang diambil oleh pegawai untuk menentukan apa yang akan mereka lakukan di lingkungan tempat kerja mereka. Lingkungan kerja yang aman, nyaman,

bersih, dan memiliki tingkat gangguan yang minimum sangat disukai oleh pegawai.

3. Kinerja pegawai. Jika kondisi tempat kerja terjamin maka akan berdampak pada naiknya kinerja pegawai secara berkelanjutan. Ketersediaan fasilitas dapat menyokong kinerja pegawai agar lebih baik.
4. Tingkat Stres pegawai. Lingkungan kerja yang tidak kondusif akan berpengaruh terhadap tingkat stres kerja pegawai. Ketika pegawai tidak dapat mengatasi stresnya dengan baik, bisa berakibat pada buruknya pelayanan pegawai.

Menurut Tohardi (2002) disiplin kerja merupakan perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan prosedur kerja yang ada. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku Rivai, V. (2004). Hasibuan, Malayu. (2004) berpendapat bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Tu'u, Tulus. (2004) mengemukakan beberapa hal yang dapat dipengaruhi oleh disiplin antara lain yaitu : penataan kehidupan bersama, pembangunan kepribadian, melatih kepribadian, fungsi pemaksaan, fungsi hukuman, dan fungsi menciptakan.

Menurut Hardiyansyah (2011) mengungkapkan bahwa, "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi

dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut". Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001) yang menyatakan bahwa, "Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan".

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006), "Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani

masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka."

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara. Menurut data yang ada jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Kotabumi yaitu sebanyak 60 orang.

Dalam Penelitian ini jenis data yang diperlukan adalah:

- a. Data Primer
Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data primer ini diperoleh dengan wawancara melalui responden.
- b. Data Sekunder
Merupakan data yang diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan. Data sekunder ini diperoleh melalui cara studi dokumenter yaitu mengumpulkan dan mempelajari brosur-brosur serta dokumen organisasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah:

1. Kuisioner
Yaitu pengumpulan data dengan cara membagikan lembar pertanyaan kepada sampel dari objek yang kita teliti.
2. Telaah dokumentasi dan kepustakaan
Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara mengkaji buku – buku bacaan, dokumen – dokumen, peraturan – peraturan dan ketentuan undang – undang serta kebijaksanaan – kebijaksanaan yang berkaitan dengan pokok permasalahan.

Populasi dalam penelitian di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara adalah sebanyak 60 orang. Dalam

penelitian ini peneliti tidak termasuk ke dalam populasi, sehingga populasi yang digunakan yaitu sebanyak 60 pegawai.

Analisis Kuantitatif yang dilakukan berdasarkan data Primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara melalui responden sedangkan data sekunder diperoleh melalui orang lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan melalui cara studi documenter yaitu mengumpulkan dan mempelajari brosur-brosur serta dokumen organisasi.

Rumus yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh Kompetensi Guru dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru dengan membandingkan teori-teori yang relevan pada Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara dengan persamaan regresi linear sederhana dan regresi linear berganda dengan rumus adalah sebagai berikut :
Menentukan persamaan regresi linear berganda untuk X_2 :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan:

Y = Kinerja guru
a = Konstanta
 b_1 = Koefisien regresi X_1
 b_2 = Koefisien regresi X_2
 X_1 = Kompetensi
 X_2 = Kompetensi
E = Faktor kesalahan

Untuk menguji secara hipotesis secara parsial digunakan Uji t dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\sqrt{r} \cdot n - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan:

t_{hitung} = Nilai t
r = Koefisien Korelasi
n = Jumlah responden

Kriteria untuk Uji t adalah sebagai berikut :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima.

Taraf signifikan dalam penelitian ini digunakan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Yang dimaksud dengan Hipotesis nol (H_o) dan Hipotesis alternatif (H_a) adalah :

- $H_o = r_1 \leq 0$ = Berarti tidak ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja guru.
- $H_a = r_1 > 0$ = Berarti ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja guru.
- $H_o = r_2 \leq 0$ = Berarti tidak ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja guru.
- $H_a = r_2 > 0$ = Berarti ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja guru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini terkait variabel lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas layanan. Pengujian hipotesis ini menggunakan Analisis regresi sederhana dan berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 for Windows. Dari pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Variables Entered/Removed^a

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Disiplin Kerja, Pengaruh Lingkungan	.	Enter
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan			
b. All requested variables entered.			

Tabel 2. Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.299	.425		10.107	.000
Pengaruh Lingkungan	-.316	.094	-.454	-3.356	.001
Disiplin Kerja	.197	.104	.257	1.905	.062

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Dari Tabel diatas di peroleh nilai dapat dijelaskan dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = 4,299 + 316X_1 + 197X_2$$

Tabel 3. Uji f anova

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.207	2	.104	5.733	.005 ^b
Residual	1.030	57	.018		
Total	1.237	59			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Pengaruh Lingkungan

Tabel 4. hasil uji adjusted square
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.348 ^a	.121	.102	5.65435

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,167 (0,167%). Nilai Adjusted R Square bernilai positif, sehingga jika nilai positif maka artinya dari penelitian ini, variabel independen (pengaruh lingkungan dan disiplin kerja) mampu menjelaskan varians dari variabel dependennya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif

terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji regresi diperoleh lingkungan kerja nilai :

$$Y = 4,299 + 316X_1 + 197X_2.$$

Sedangkan kontribusi pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar (ΔR^2) 0,167. Lingkungan kerja dan disiplin kerja sama-sama memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan. Lingkungan kerja yang kurang nyaman dan tidak kondusif serta tingkat disiplin pegawai yang rendah menyebabkan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan tidak dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dikarenakan pegawai cenderung malas bekerja di lingkungan yang kurang nyaman dan merasa tidak terkontrol dengan disiplin yang rendah sehingga beberapa target yang telah ditetapkan tidak tercapai. Pegawai akan lebih giat dalam bekerja di lingkungan kerja dan disiplin kerja yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanannya. Hal ini mengindikasikan bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja menimbulkan pengaruh terhadap menurunnya kualitas layanan di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara.

Lingkungan kerja yang baik dan kondusif sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan, terbukti dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kualitas layanan. Selain itu tingkat kedisiplinan pegawai yang tinggi berpengaruh terhadap kualitas layanan, terbukti dari hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kualitas layanan. Hal ini berarti jika lingkungan kerja baik dan tingkat kedisiplinan pegawai tinggi maka akan meningkatkan kualitas layanan, begitu juga sebaliknya.

Lingkungan kerja di Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara kurang kondusif karena desain tempat kerja yang kurang menarik, ruangan kerja kurang luas sehingga terjadi penumpukan barang produksi di berbagai tempat. Perbaikan terhadap lingkungan kerja dan penyediaan fasilitas kerja yang memadai akan meningkatkan kenyamanan, ketenangan dan suasana kerja yang kondusif. Selain itu hubungan antar pegawai juga perlu diperhatikan untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecemburuan sosial, konflik di tempat kerja, dan hubungan yang kurang harmonis lainnya. Diharapkan dengan perlakuan seperti itu akan mendorong pegawai untuk bekerja lebih baik lagi sehingga kualitas layanan lebih optimal.

Disiplin kerja yang diterapkan oleh Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara masih belum maksimal karena belum menggunakan standar yang baik sehingga pegawai cenderung melakukan tindakan indisipliner. Ketidakdisiplinan yang dilakukan pegawai Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara menjadikan target-target yang telah ditetapkan oleh institusi tidak dapat tercapai secara optimal. Mulai dari terjadinya keterlambatan pegawai dalam menangani tugas hingga penyelesaiannya. Hal ini mengindikasikan belum optimalnya kualitas layanan Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara yang dipengaruhi oleh faktor disiplin kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan kontribusi pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,114 artinya, lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 11,4%.
2. Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan dengan kontribusi pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,030 artinya, disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 3,0%.
3. Lingkungan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 0,167, artinya, lingkungan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan sebesar 16,7% dan dapat disimpulkan pula bahwa hipotesis ketiga diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lingkungan kerja dan disiplin yang diterapkan oleh lembaga maka kualitas layanan juga akan lebih baik lagi atau meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, saran dirumuskan sebagai berikut :

1. Hasil kuisisioner variabel Lingkungan kerja, Untuk pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan ke -7 yaitu Perlengkapan kerja yang ada di setiap bagian tempat bekerja telah membantu pelaksanaan kegiatan bekerja. Oleh karena itu, pimpinan Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara disarankan untuk selalu meninjau kebutuhan sarana-prasarana guna menunjang kelancaran dan kenyamanan

dalam bekerja sehingga dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada masyarakat.

2. Hasil kuisioner variabel Disiplin kerja, Untuk pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan ke - 4 yaitu Pegawai dapat menyesuaikan diri terhadap prosedur kerja di tempat kerja. Oleh sebab itu, pimpinan Kantor Kecamatan Kotabumi Kabupaten Lampung Utara dalam menentukan peraturan harus di musyawarahkan atau di bicarakan kepada seluruh pegawai yang ada di kantor kecamatan kotabumi sehingga pegawai dapat menyesuaikan diri dengan peraturan yang di buat sehingga tujuan bersama dapat tercapai secara maksimal.
3. Hasil kuisioner variabel Kualitas Layanan, Untuk pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan ke - 6 yaitu Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. Berkaitan dengan masalah tersebut sebagai pimpinan harus mengevaluasi hasil kerja pegawainya sehingga pekerjaan yang di lakukan pegawai Kecamatan Kotabumi dapat terukur dan terkontrol dengan baik, sehingga hasil pekerjaan bisa di selesaikan pada limit waktu yang telah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, Sukman. (2001). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN.
- Nitisemito, A. S. 1992. *Manajemen Personalia Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rivai, Veithzal Fawzi & Basri, M.A. (2004). *Manajemen SDM Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soetjipto, Budi W. (2004). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Editor: A. Usmara. Yogyakarta: Asmara Books.
- Schultz, G. S., Sibbald, R. G., Falanga, V., Ayello, E. A., Dowsett, C., Harding, K. & Vanscheidt, W. (2006). Wound bed preparation: a systematic approach to wound management. *Wound repair and regeneration*, 11(s1), S1-S28.
- Terry, George R. (2006). *Principles of Management*. Bandung: Alumni.
- Tohardi, Ahmad. (2002). *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Tu'u, Tulus. (2004). *Peran Disiplin Pada Perilaku dan Prestasi Siswa*. Jakarta: Gramedia Widiasarana
- Utaminingsih, Alifiulahtin. (2014). *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya*. Malang: UB Pres.