

DAMPAK LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

THE IMPACT OF WORK ENVIRONMENT AND WORK DISCIPLINE ON THE PERFORMANCE OF EDUCATION AND CULTURE OFFICE EMPLOYEES

*Ahmad Herwanto¹, Ahiruddin², Refi Arioen³

Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai

Correspondence*:

e-mail : ahmadherwanto@gmail.com

Abstrak

Peran utama Departemen Pendidikan dan Kebudayaan adalah membantu Gubernur di bidang pendidikan dan kebudayaan yang berada di bawah yurisdiksi daerah dan mendukung tugas yang diberikan oleh kepala daerah, Keberhasilan tugas dan tanggung jawab instansi tergantung pada kinerja pegawai. Kinerja karyawan harus diperhatikan dalam setiap organisasi. Karena manusia dalam hal ini pegawai merupakan faktor utama dalam proses kerja yang pada akhirnya menentukan kinerja instansi secara keseluruhan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang menggunakan data berupa angka dalam menganalisis fakta-fakta yang ditemukan yang bertujuan untuk menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi. Analisis yang digunakan adalah regresi sederhana dan berganda. Penelitian ini menggunakan 32 responden penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah atas maka tujuan penelitian 1. Untuk Mengetahui Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Way Kanan, 2. Untuk Mengetahui Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Way Kanan, 3. Untuk Mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerjapegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Way Kanan.

Kata kunci: lingkungan kerja, disiplin kerja, kinerja, regresi

Abstract

The main role of the Ministry of Education and Culture is to assist the Governor in the field of education and culture which is under regional jurisdiction and to support the tasks assigned by the regional head. The success of the duties and responsibilities of the agency depends on the performance of the employees. Employee performance must be considered in every organization. Because humans in this case employees are the main factor in the work process which ultimately determines the overall performance of the agency. The analysis used is simple and multiple regression. This study used 32 research respondents. The purpose of this research is the research objectives 1. To determine the effect of the work environment on the performance of the Department of Education and Culture Kab. Way Kanan, 2. To determine the effect of work discipline on the performance of the employees of the District Education and Culture Office. Way Kanan, 3. To determine the effect of the work environment and work discipline simultaneously on the performance of the employees of the District Education and Culture Office. Right Way.

Keywords : education training, work discipline, employee performance

PENDAHULUAN

Pegawai negeri Sipil (PNS) sebagai Aparatur Pemerintah dan Abdi Negara diharapkan selalu siap menjalankan tugas dengan baik dan siap melayani masyarakat dengan baik. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai tugas membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan kebudayaan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan adalah salah satu instansi penyelenggara pelayanan public yang dipimpin oleh Kepala dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan pemerintahan bidang pendidikan dan kebudayaan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepala daerah. Kabupaten Way Kanan merupakan suatu instansi yang melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang pendidikan, dimana keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam instansi tergantung pada kinerja para pegawai yang ada di instansi tersebut, pentingnya kinerja pegawai yang ada pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tujuan instansi itu, untuk meningkatkan pelayanan terhadap para masyarakat khususnya di bidang pendidikan.

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan kinerja pegawainya adalah dengan memperhatikan dan meningkatkan sumber daya manusia, Secara umum setiap instansi bertujuan

untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat umum. Untuk mencapai tujuan tersebut harus didukung oleh ; lingkungan kerja, disiplin kerja dan kinerja pegawai yang optimal.

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan kinerja pegawainya adalah dengan cara memperhatikan kondisi lingkungan kerja yang baik, meningkatkan disiplin kerja pada pegawai merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Pegawai merupakan aset penting dalam suatu instansi, tanpa mereka betapa sulitnya instansi mencapai tujuan, merekalah yang menentukan maju mundurnya suatu instansi, dengan memiliki pegawai yang terampil, karena pada dasarnya manusia merupakan subyek dan obyek pembangunan yang merupakan faktor yang sangat penting, terutama peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi prioritas yang utama.

Potensi setiap sumber daya manusia yang ada di dalam instansi atau perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin, sehingga mampu menghasilkan output yang optimal. Hasil observasi menyatakan masih terdapat masalah ; lingkungan kerja yang belum optimal, kurangnya tingkat disiplin kinerja pegawainya karena masih ditemukan karyawan yang tidak tepat waktu pada jam masuk kerja saat pulang kerja karyawan juga sering lebih awal pulang dari jam yang ditentukan, selain itu masih terdapat karyawan yang melakukan kesalahan saat mengerjakan pekerjaannya tentunya ini menjadi perhatian serius bagi penulis untuk mengeksplorasi secara mendalam, agar dapat memberikan solusi dan kontribusi positif bagi

instansi dalam meningkatkan aktivitas kinerja kerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Way Kanan. Namun permasalahan yang menjadi konsentrasi penulis untuk diteliti, dibatasi pada masalah lingkungan kerja, disiplin kerja dan kinerja pegawai di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan.

Kinerja seseorang terhadap instansi sering kali menjadi isu yang sangat penting dalam dunia kerja. Menurut Gultom (2014) kinerja memiliki arti yang sangat penting dalam sebuah perusahaan untuk meraih keuntungan yang besar karena dapat memberikan kontribusi yang besar bagi laba perusahaan. Semakin baik kinerja seseorang di dalam perusahaan maka akan semakin banyak pula keuntungan yang akan diterima perusahaan.

Menurut Arda (2017) Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Dalam beberapa kajian yang dilakukan para peneliti manajemen sumber daya manusia menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan kerja bagi para pegawai akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi instansi. Lingkungan kerja akan mempengaruhi para pegawai sehingga langsung maupun tidak langsung akan dapat mempengaruhi produktifitas instansi. Sedangkan menurut Eliyanto (2018) mengemukakan bahwa lingkungan kerja adalah kondisi atau keadaan yang mempengaruhi terhadap kinerja seseorang. Dalam beberapa kajian

yang dilakukan para peneliti manajemen sumber daya manusia menemukan bahwa Lingkungan kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

KAJIAN TEORI

Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja organisasi (Heny Sidanti,2015). Lingkungan merupakan tempat dimana pegawai melakukan pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan memungkinkan para pegawai untuk dapat bekerja optimal. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi pegawai. Jika pegawai menyenangi lingkungan kerja dimana dia bekerja, maka pegawai tersebut akan bertahan ditempat kerjanya untuk melakukan aktivitas sehingga waktu kerja dipergunakan secara efektif dan optimal prestasi kerja pegawai juga tinggi.

Lingkungan kerja merupakan salah satu hal penting untuk mendukung jalannya proses pencapaian tujuan perusahaan, lingkungan kerja itu sendiri terdiri atas fisik dan non fisik yang melekat dengan pegawai sehingga tidak dapat dipisahkan dari usaha pengembangan karyawan (Lidya T.Rumengan, Peggy, 2015).

Mangku negara (2006:15), menjelaskan bahwa secara garis besar , lingkungan kerja di pengaruhi oleh beberapa faktor fisik dan non fisik dimana faktorf fisik berupa:

1. Kebersihan lingkungan, lingkungan yang bersih dapat menimbulkan perasaan yang nyaman dan

- senang sehingga dapat mempengaruhi semangat kerja seseorang.
2. Pertukaran udara, pertukaran udara yang baik akan menyehatkan badan dapat menimbulkan kesegaran, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja seseorang.
 3. Temperatur, menurut hasil penelitian untuk tingkat temperatur akan memberikan pengaruh yang berbeda.
 4. Kebisingan, kebisingan dalam sebuah ruangan harus dikurangi sebisa mungkin, hal ini dikarenakan kebisingan dapat kesehatan seseorang serta mengacau konsentrasi dalam bekerja.

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan yang berlaku. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara pegawai dengan peraturan yang telah di tetapkan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu di jatuhkan kepada pihak yang melanggar. Di dalam seluruh aspek kehidupan, dimanapun kita berada, dibutuhkan peraturan dan tata tertib yang mengatur dan membatasi setiap gerak dan perilaku. Peraturan-peraturan tersebut tidak ada artinya jika tidak ada komitmen dan sangsi bagi pelanggarnya.

(Rivai, 2005) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati,

menghargai patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian di atas maka terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kinerja. Artinya makin tinggi disiplin kerja seorang pegawai maka makin tinggi pula hasil kinerja pegawai tersebut. Demikian pula sebaliknya makin rendah disiplin kerja seorang pegawai maka makin rendah pula kinerja pegawai tersebut. Disiplin sendiri merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya pencapaian sasaran dan tujuan organisasi atau Organisasi serta dapat juga menghambat jalannya program organisasi yang dibuat. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, maka dibutuhkan peningkatan kinerja pegawai agar dapat melaksanakan tugas yang ada sebaik mungkin, karena itu faktor disiplin kerja mempunyai pengaruh serta peran yang penting terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Kinerja (performance) adalah kuantitas atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi. (Torang, 2013;74) Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan, persyaratan biasa disebut dengan standar kerja,

yaitu tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan diperbandingkan atas tujuan atau target yang ingin dicapai. (Bangun, 2012;99)

Indikator Kinerja Adapun indikator kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:1) Kuantitas pekerjaan (*quantity of work*), adalah sesuatu yang berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. 2) Kualitas pekerjaan (*quality of work*), adalah sesuatu yang berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan didalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi. 3) Kemandirian (*dependability*), adalah sesuatu yang berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan dari orang lain. 4) Adaptabilitas (*adaptability*), adalah sesuatu kemampuan untuk beradaptasi mempertimbangkan kemampuan untuk beraksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi. 5) Kerjasama (*cooperation*), sesuatu yang berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain. (Priansa, 2018; 271- 272)

METODE PENELITIAN

Objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia). Menurut Suprianto (2000: 21) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Selain itu obyek penelitian dapat diartikan sebagai pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih

terarah. Adapun Obyek penelitian dalam tulisan ini meliputi:

1. Lingkungan kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan
2. Disiplin kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan
3. Kinerja Pegawai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan.

Sumber Data

1. Data Primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan cara memberikan angket (kuesioner) kepada responden yaitu pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Way Kanan
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain yang telah mengolah atau mempublikasikan data primer seperti diperoleh dari jurnal ilmiah, artikel ilmiah, publikasi ilmiah, Laporan Tahunan Dinas, Majalah Ilmiah, dan sebagainya.

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data. Dengan teknik pengumpulan data yang tepat akan dapat diperoleh data yang obyektif, valid dan reliabel. Teknik pengumpulan data yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan (*Library Research*), dapat dikumpulkan melalui literatur, tulisan ilmiah yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.
2. Studi lapangan (*Field Research*), dilakukan langsung ke obyek penelitian, jenis-jenis data yang akan untkap dengan masing-masing alat antara lain :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan

pengamatan langsung pada obyek penelitian

b. Kuesioner, yaitu tehnik pengumpulan data primer dengan cara mengajukan beberapa pernyataan secara tertulis dengan alternatif Jawaban yang diajukan kepada responden.

c. Interview, yaitu untuk memperoleh data yang dinilai dapat melengkapi data pokok dengan serangkaian wawancara.

Menurut pendapat Suharsimi Arikunto (2002:108) bahwa jika anggota populasi lebih besar dari 100 maka dapat dilakukan metode sampling dengan mengambil sampel sebesar 10 sd 25 % dari anggota populasi, tetapi jika anggota populasi lebih kecil dari 100 sebaiknya menggunakan metode sensus dengan meneliti seluruh anggota populasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka diperoleh koefisien determinasi Iklim Organisasi terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

Tabel Koefisien Determinasi Iklim Organisasi terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 ^a	.281	.257	3.773

a. Predictors: (Constant), Lingkungan Kerja

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Lingkungan Kerja (X1) dengan Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,530 termasuk dalam kategori sedang yakni (0,400 - 0,599).

Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,281 \times 100\% = 28,1\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X1) menjelaskan variasi perubahan terhadap Variabel kinerja pegawai (Y) pada Pegawai

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan sebesar 28,1%.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka diperoleh koefisien determinasi Disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai adalah sebagai berikut:

Tabel Koefisien Determinasi Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.650 ^a	.423	.404	3.380

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Disiplin Kerja (X2) dengan Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,650 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,600 - 0,799).

Perhitungan simultan variabel Lingkungan Kerja (X₁) dan Disiplin kerja (X₂) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y) melalui hasil perhitungan melalui Program SPSS 23 sebagai berikut :

Tabel Perhitungan pengaruh Koefisien Determinasi secara Simultan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.551	.520	3.031

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja

Hasil perhitungan tingkat korelasi simultan antara Lingkungan Kerja (X1) dan Disiplin Kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kinerja Pegawai (Y) sebesar 0,742 termasuk dalam kategori kuat yakni (0,600 – 0,799). Sedangkan untuk nilai Koefisien Determinasi (KD) = $R^2 = 0,551 \times 100\% = 55,1\%$. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Lingkungan kerja dan Disiplin kerja terhadap

kinerja pegawai sebesar 55,1 % dan sisanya sebesar 44,9% disebabkan oleh faktor faktor lain diluar penelitian.

KESIMPULAN

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

1. Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja (X1) terhadap kinerja Pegawai (Y) dengan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung Lingkungan Kerja terhadap kinerja pegawai sebesar $= 3,424 > ttabel 1,694$. Dengan Persamaan regresi $Y = 16,613 + 0,482 X1$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Lingkungan Kerja akan diikuti oleh naiknya variabel kinerja pegawai sebesar 0,482 poin. Besarnya hubungan antara Lingkungan Kerja dan Kinerja sebesar 0,530 termasuk dalam kategori Sedang, sedangkan besarnya pengaruh (KD) Lingkungan Kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 28,1 % dan sisanya sebesar 71,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini
2. Terdapat pengaruh Disiplin Kerja terhadap kinerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan dibuktikan dengan Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung 4,688 dan $> t tabel 1,694$. Persamaan regresi Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai adalah $Y = 9,661 + 0,653 X2$, yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Disiplin kerja akan diikuti oleh naiknya variabel kinerja pegawai sebesar 0,653 poin. Besarnya hubungan Disiplin Kerja dan kinerja adalah 0,758 (termasuk dalam kategori Kuat) sedangkan

besarnya pengaruh disiplin Kerja terhadap kinerja pegawai sebesar 42,3 % dan sisanya sebesar 57,7 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Terdapat pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Way Kanan. dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil Ftabel 3,295. Persamaan regresi Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja dengan kinerja pegawai adalah $Y = 1,444 + 0,341 X1 + 0,545 X2$. Besarnya pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai sebesar 55,1 % dan sisanya sebesar 44,9 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Besarnya hubungan Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap kinerja adalah 0,742 (termasuk dalam kategori sangat Kuat)

Berdasarkan hasil penelitian di atas, implikasi kedepan dirumuskan sebagai berikut :

1. Variabel pernyataan Lingkungan Kerja, yang perlu mendapat perhatian untuk peningkatan kinerja Pegawai adalah pernyataan no 3 karena mempunyai nilai Paling rendah, sehingga pegawai dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien.
2. Variabel Disiplin Kerja pernyataan 6 perlu mendapat perhatian karena mempunyai scoring paling rendah sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dalam Peningkatan kinerja pegawai bisa lebih optimal.
3. Variabel kinerja pegawai yang perlu mendapat perhatian adalah

indikator pernyataan no 6 karena mempunyai nilai scoring 3 paling rendah sehingga perlu menjadi perhatian khusus, Peningkatan indikator ini dapat dilakukan oleh pimpinan dengan memberikan pekerjaan sesuai dengan job description dan basic yang dimiliki pegawai itu sendiri sehingga pekerjaan dapat selesai dengan efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2017. *Prosedur Penelitian Suatu Penelitian Praktis*. Penerbit: Rineka Cipta, Jakarta.
- Arda, Mutia (2017) Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. 18 (1) : 45-65
- Apriani, Dwi Rachma & Wahyu Hidayat (2016) Pengaruh Lingkungan kerja, kepemimpinan, dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DAOP IV Semarang. *ejournal3.undip*. 5 (4) : 42-52
- Afandi, Pandi (2018), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Nusa Media
- Arianto, Dwi Agung Nugroho Arianto (2013) Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economica*. 9 (2) : 191-200
- Budianto, A. Aji Tri & Amelia Ktini (2015) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk SBU Distribusi Wilayah Jakarta. *Openjournal.unpam*. 3 (1) : 100-124
- Bangsawan, I Gst Ngr Bagus Putra (2013) Analisa faktor-faktor yang menentukan disiplin kerja karyawan pada PT. BPR Luhur Damai Tabanan. *Ojs.unud*. 2 (1) : 17-31
- Devita, Maria (2017) Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru. *Jom Fisip*. 4 (2) : 1-15
- Hasibuan, Melayu S.P (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kedua puluh satu. Jakarta : Bumi Aksara Halim
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Kholil, M Abdul, Marzolina, & Taufiqurrahman (2014) Pengaruh Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pabrik pada PT. Inti KARYA Plasma Perkasa Tapung. *JOM Fekon*. 1 (2) : 1-13
- Kasmir (2017), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan keempat. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Liawandy, Feru, Sri Indarti, & Marzolina (2014) Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. Nafal
- Tiara Abdi Pekanbaru. *JOM Fekon*. 1 (2) : 1-15
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kedua

- puluh lima. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan kesembilan. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Setiawan, Agung (2013) Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan Malang. Jurnal Ilmu Manajemen. 1 (4) : 1245-1253
- Sinambela, Lijan Poltak. (2012). Kinerja Pegawai. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Malayu,S.P. Hasibuan. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi, Cetakan Kedua Puluh. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Siswanto, H.B. 2010. Pengantar Manajemen, Cetakan keenam. Jakarta : PT. BumiAksara. E- Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7, 2015: 2068-2084
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke 8. Jakarta : prenada media group.
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: UNDIP.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). Mananjemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PTBumi Aksara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003). Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suharsimi, Arikunto. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). Metodologi Penelitian Pendidikan(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabrta cv. 153
- Tjiptono, Fandi. (2014). Manajemen Jasa. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI