



Diversity UIKA Bogor  
E-ISSN: 2776-9798

# Diversity

JURNAL ILMIAH PASCASARJANA

<http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/diversity>

---

## **Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada RSUD Cilacap)**

**Budi Joko Santoso<sup>1</sup>, Apri Budianto<sup>2</sup>, Ferey Herman<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Universitas Galuh

Corresponding Author: [budijokosantoso1972@gmail.com](mailto:budijokosantoso1972@gmail.com)

DOI : 10.32832/djip-uika.v3i3.14403

---

### **ABSTRAK**

Sebuah riset dalam menilai pengaruh pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan metode penyebaran kusioner atau angket. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi pustaka dan studi lapangan. Sedangkan teknis analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kusioner. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa. Hasil dari penelitian pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi di RSUD Cilacap berpengaruh positif.

**Kata kunci:** Pengembangan SDM, Kompetensi, Kualitas Pelayanan

### ***THE EFFECT OF COMPETENCY-BASED HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT ON SERVICE QUALITY (Study at Cilacap Hospital)***

#### **ABSTRACT**

*This study conducted a research study to assess the effect of competency-based human resource development on service quality. The formulation of the problems posed in this study are as follows: 1) How does the development of Human Resources affect the quality of service in Cilacap Hospital. The research method used is descriptive quantitative method with questionnaires or questionnaires. Data collection techniques in this study were literature studies and field studies. While the technical data analysis used by the author in this study is by distributing questionnaires. From the results of the study it was found that*

**Keywords:** *HR Development, Competence and Service Quality*

---

*Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License*

## **PENDAHULUAN**

Pengembangan merupakan cara dimana pangkal energi serta personel diorganisir serta dikoordinasikan buat merumuskan, mengimplementasi serta mengatur (manage) keputusan- keputusan dalam kebijaksanaan. Pangkal Energi Orang (SDM) ialah bagian penting yang dibutuhkan buat menggerakkan. Oleh sebab itu buat menciptakan tujuan negara yang tertera dalam awal UUD 1945 dibutuhkan sokongan dari SDM. Pangkal energi orang yang diartikan dalam birokrasi khalayak merupakan Aparatur Awam Negeri ialah Karyawan Negara Awam (PNS). Begitu juga dipaparkan pada Hukum No 5 Tahun 2014 Karyawan Negara Awam merupakan masyarakat negeri Indonesia yang penuh ketentuan khusus, dinaikan selaku karyawan ASN dengan cara senantiasa oleh administrator pengajar kepegawaian buat mendiami kedudukan penguasa. Kesuksesan sesuatu negara salah satunya didetetapkan dari keahlian PNS dalam melaksanakan tugasnya selaku donatur jasa pada warga. Bila warga terlayani dengan bagus hingga hendak mencuat keyakinan warga kepada penguasa. Begitu juga Bagi Dwiyanto,( 2012: 1), darurat keyakinan kepada birokrasi publik ini amat gampang dimengerti sebab birokrasi khalayak sepanjang ini jadi instrumen yang efisien untuk penguasa buat menjaga kekuasaannya. Usaha melaksanakan pembinaan kepada butuh kegiatan keras. Dikala ini mutu ditaksir sedang kecil serta jauh dari impian warga serta jadi kasus yang lumayan sungguh- sungguh. Faktor penting dalam perkembangan badan merupakan Pangkal Energi Orang, selaku motor pelopor, inspirasi serta pula selaku otak berjalannya sesuatu badan, Pangkal Energi Orang membagikan akibat yang amat besar. Terus menjadi bagus SDM yang dipunyai oleh badan hingga hendak terus menjadi bagus kemampuan dari sesuatu badan itu sendiri, kebalikannya, terus menjadi kecil mutu kualitas SDM yang dipunyai oleh suatu badan hendak jadi kemampuan badan menyusut serta pada kesimpulannya hendak mengekibatkan sesuatu badan tidak berjalan dengan bagus. Salah satu badan yang terletak di Kabupaten Cilacap Jawa Tengah merupakan Rumah Sakit Biasa Wilayah Cilcaop ialah alat jasa kesehatan yang bekerja 24 jam. Salah satu pangkal energi yang diperlukan rumah sakit dalam pemeliharaan penderita merupakan juru rawat yang dalam bidang jumlah menaiki

antrean paling atas, spesialnya dari mutu jasa. Shift kegiatan ialah opsi dalam pengorganisasian kegiatan buat mengoptimalkan daya produksi kegiatan selaku pelampiasan desakan penderita Joko ( 2012: 14). Perihal yang butuh dicoba oleh RSUD Cilacap merupakan terdapatnya sesuatu pengembangan Pangkal Energi Orang yang bagus serta mempunyai kompetensi susuai dengan keahlian tiap- tiap. RSUD Cilacap butuh terdapatnya pengembangan pangkal energi orang, sebab memandang dikala ini butuh tingkatkan kompetensi supaya terwujud mutu yang lebih bagus untuk para karyawan. Sebab dari sebagian informasi dari para pasien ada kulaitas jasa yang kurang maksimum, hingga butuh atensi khsuus dalam pengembangan pangkal energi orang berplatform kompetensi supaya kualiaty dari jasa di RSUD Cilacap lebih bagus. Sebab dalam sesuatu badan pengembangan Pangkal Energi Orang (SDM) amat jadi perihal berarti supaya terwujud jasa yang bagus di RSUD Cilacap dan pengembangan itu hendak tingkatkan kompetensi dari tiap- tiap karyawan yang terdapat di RSUD Cilacap cocok dengan kompetensinya rancangan mutu layanan merupakan membuktikan seluruh wujud aktualisasi aktivitas jasa yang melegakan banyak orang yang menyambut jasa cocok dengan energi paham( responsiveness), meningkatkan terdapatnya agunan( assurance), membuktikan fakta raga( tangible) yang bisa dilihatnya, bagi empati( empathy) dari banyak orang yang membagikan mutu jasa cocok dengan kehandalannya. Kesuksesan sesuatu badan terkait dari kualitas orang yang dipunyai. Pangkal energi orang ( SDM) merupakan peninggalan yang penting dalam sesuatu badan sebab amat memastikan sukses ataupun tidaknya badan dalam menggapai tujuan. Salah satu usaha yang dicoba buat mendapatkan SDM yang diharapkan ialah lewat pengembangan mutu SDM yang didasarkan pada kalkulasi keinginan cocok dengan analisa kedudukan serta analisa keinginan karyawan, supaya mendapatkan karyawan yang betul- betul penuh kualifikasi khusus cocok dengan keinginan badan Hersona dalam Raymond( 2015: 2) Tiap orang membutuhkan jasa, apalagi dengan cara ekstrim bisa dibilang kalau jasa tidak hendak terpisahkan dari kehidupan orang Sinambela,( 2010: 23). Oleh karena itu, jasa kepada warga hendak membagikan desakan hal mutu yang cocok dengan impian. Jasa yang diserahkan pengelola lewat karyawannya, walaupun tidak mempunyai tujuan buat

memperoleh profit namun wajib senantiasa mengutamakan mutu jasa dengan keinginan, desakan, serta impian warga yang diserahkan jasa. Mutu Pangkal Energi Orang dalam sesuatu badan layanan merupakan penopang penting sekaligus selaku cakra yang menggerakkan badan dalam usaha mewujudkan visi, tujuan serta tujuan badan( Azhar, 2007: 125).Menurut penelitian terdahulu Tiara Puyri (2017) Kualitas pelayanan menjadi modal utama dalam hal kepuasan karena RSUD menjadi sebuah instansi yang bergerak dibidang kesehatan dan jasa dan itu harus menjadi sorotan utama bagi pihak menejemen RSUD Cilacap.

Sunarto& Sahedhy dalam Sunyoto( 2012: 140), sebagian khasiat kompetensi, antara lain:

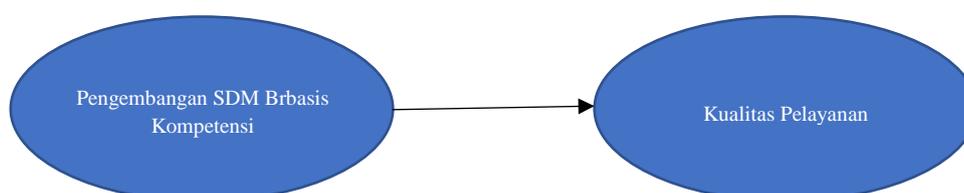
- a. Memperjelas standar kegiatan.
- b. Buat memilah daya kegiatan yang potensial.
- c. Mengoptimalkan daya produksi badan.
- d. Meningkatkan sistem SDM yang baik
- e. Pengaturan bayaran serta meemenuhi peraturan- peraturan.

Lembaga ialah sesuatu badan yang memiliki tujuan. Salah satu dari tujuan. Perihal itu bisa ditafsirkan dengan kenaikan mutu jasa yang terletak di RSUD Cilacap.

Tidak hanya itu, bagi Mangkunegara( 2006: 52) yang mengantarkan kalau:

Tidak hanya itu, bersumber pada hasil riset terdahulu ialah Mardi( 2018) membuktikan kalau ada akibat antara pengembangan SDM, kompetensi kepada mutu jasa.

Membuktikan kalau pengembangan serta kompetensi mempengaruhi penting kepada mutu jasa dengan arah positif. Dengan begitu, mutu jasa bisa dimaknai selaku angka output dalam interaksi serta interelasinya dengan kesatuan nilai-nilai. Bersumber pada kerangka pandangan di atas, hingga bisa ditafsirkan sesuatu paradigma riset hal akibat pengembangan SDM, kompetensi kepada mutu jasa, selaku selanjutnya:



## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data yang berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan metode survey. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang bertujuan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian pada masa sekarang dengan menggunakan pengaruh antara berbagai variabel. Menurut Sugiyono (2013:12) menjelaskan bahwa: Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan dengan cara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2008:11) menjelaskan bahwa:

Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam mengumpulkan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, terst, wawancara terstruktur dan sebagainya. Adapun Hipotesis dalam artikel ini adalah :

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia berbasis kompetensi masih rendah
2. Kualitas pelayanan cukup tinggi
3. Pengembangan Sumber Daya Manusia berbasis kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Interprestasi hasil pengujian hipotesis melalui analisis regresi untuk pengaruh pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada RSUD Cilacap dengan menggunakan program SPSS, penulis sajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.26. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	14,206	5,201		2,731	,008
	Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi	,524	,076	,573	6,851	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa hubungan/korelasi antara variabel komunikasi (X) dengan kinerja pegawai (Y) yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,573. Angka tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sedang antara variabel (X) dengan (Y).

**TABEL 4.27. Koefisien Korelasi Dan Determinasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,573 <sup>a</sup>	,328	,321		7,47359690

a. Predictors: (Constant), pengembangan SDM berbasis kompetensi

b. Dependent Variable: kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka diperoleh hasil koefisien determinasi sebesar 0,328 atau 32,8%. Sehingga dapat dipastikan bahwa besarnya pengaruh pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Cilacap adalah sebesar 32,8% yang artinya dengan setiap terjadi pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 32,8%. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 67,2% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, diantaranya yaitu motivasi dan kompetensi dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil perhitungan uji t di atas didapatkan hasil t hitung sebesar 6,851, selanjutnya terdapat ketentuan sebagai berikut:

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya terdapat pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sesuai dengan ketentuan perhitungan uji t di atas dengan tingkat kesalahan sebesar 5% atau 0,05 uji dua pihak dan  $dk = 89 - 2 = 86$  diperoleh  $t_{tabel}$  sebesar 2,000. Dengan

demikian, maka dapat diketahui jika  $t_{\text{hitung}} = 6,851 > t_{\text{tabel}} = 2,000$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Cilacap. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kenyataan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi (X) terhadap kualitas pelayanan (Y). Berdasarkan hasil penelitian diketahui  $T_{\text{hitung}}$  jika  $t_{\text{hitung}} = 6,851 > t_{\text{tabel}} = 2,000$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya jika pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi ditingkatkan, maka kualitas pelayanan akan meningkat pula. Penelitian ini sejalan dengan pendapat *Dessler* (2013:273) Pengembangan Sumber Daya Manusia berbasis Kompetensi adalah suatu kegiatan yang dilakukan suatu organisasi dengan maksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para pegawai sesuai dengan keinginan dari organisasi yang bersangkutan. Pengembangan SDM berhubungan dengan penambahan pengetahuan umum. Menurut *Dessler* (2013:273) terdapat lima langkah dalam proses pengembangan antara lain Menganalisis kebutuhan pengembangan, Merancang keseluruhan program pengembangan, Mengembangkan, menyusun, dan membuat materi pengembangan mengimplementasikan atau menerapkan program pengembangan dan menilai dan mengevaluasi efektivitas pelayanan. Penentuan kebutuhan pengembangan bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang saling berkaitan. Setelah mengetahui tujuan yang ingin dicapai, perusahaan perlu melakukan perancangan program pengembangan yang tepat untuk dilaksanakan. Tindakan pengembangan dapat diketahui dengan melakukan proses identifikasi tentang apa yang dibutuhkan. Pengembangan ini bertujuan agar pegawai mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan. Hasil dari pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi menjadi salah satu factor penting dalam kualitas pelayanan di RSUD Cilacap.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi pada RSUD Cilacap berdasarkan hasil analisis disimpulkan sebagai berikut: 1) Pengembangan Sumber Daya berbasis Kompetensi yang dilaksanakan di RSUD Cilacap masih kurang tepat sasaran, 2) Kualitas Pelayanan yang diberikan para pegawai RSUD Cilacap sudah masuk kategori Tinggi, dan 3) Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada RSUD Cilacap berpengaruh positif dan signifikan. Artinya apabila pengembangan SDM berbasis kompetensi ditingkatkan maka Kualitas pelayanan akan meningkat pula. Dengan demikian saran yang peneliti sampaikan diantaranya adalah sebagai berikut: 1) RSUD Cilacap sebaiknya memberikan pengembangan secara berkala kepada pegawai RSUD Cilacap agar mampu meningkatkan kembali kualitas pelayanan penuh terhadap pasien terutama indikator yang masih lemah. 2) Sebaiknya RSUD Cilacap terus meningkatkan indikator indikator Kualitas Pelayanan agar kualitas pelayanan semakin meningkat dan mempertahankan indikator yang sudah tinggi. 3) Hendaknya Pimpinan RSUD Cilacap terus meningkatkan kompetensi pegawai melalui pengembangan SDM berbasis kompetensi agar kualitas pelayanan semakin meningkat. Dan 4) Untuk peneliti lainnya disarankan agar menambah variabel independen yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

## **REFERENSI**

- Manusia, Ed. 3. Ghalia Indonesia: Jakarta 2014 Keselamatan Kerja Bahan Kimia di Industri. Gadjah  
Adipati 2016 Manajemen sumber daya manusia
- Alma, Buchari. 2012. *Pengantar Bisnis*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Anggi, Widiyanto. 2013. Pengaruh Status Sosial Orang Tua Terhadap Motivasi Belajar Siswa Kelas VIII SMP Negeri 1 Kabila Kabupaten Bonebolango. *Jurnal Pendidikan*. Vol.2/No.5/2013. ISSN 0854-1981. Di akses Februari 2016.
- Anwar Prabu Mangkunegara, (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, tahun 2006, *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*, Pen. PT Refika Aditama
- Bilson, Simamora. 200. *Riset Pemasaran*. Jakarta. Gramedia Utama
- Rukky 2017 *Kompetensi fakto-faktor manajemen Gramedia Utama*
- Cahyono, Achmad B., 2004. *Keselamatan Kerja Bahan Kimia di Industri*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Danim, Sudarwan. 2013. *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dessler, Gary. 2013. *Human Resource Management*. Edisi ke-13. London: Pearson.
- Djarmiko, Budi. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*. Cetakan ke II Bandung: STEMBI Bandung.
- Edy Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesembilan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara 2002 *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Satria Adji 2016
- Ismail, Hanif dan Darsono Prawironegoro. 2009. *Sistem Pengendalian Manajemen. Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2002. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Adimata.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudarso 2017 *Manajemen kualitas pelayanan*
- Nazir, Muhamad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo,S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta. 2004. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi 1. Cetakan Kedelapan. BPF. Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Mathis, Robert. L & Jackson John. H, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 2, Salemba Empat, Jakarta
- Robbins, Stephen. P., Timothy A. Judge. (2008). *Perilaku Organisasi Buku 1 Edisi 12*. Salemba Empat, Jakarta.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CAPS
- Simamora, H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Schermerharn, John R. (2003), *Manajemen*. Edisi Bahasa Indonesia. Penerbit Andi, Yogyakarta.

- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- P. Siagian, Sondang.2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*, Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- Slamet dan Suwanto, 2007. *Pengaruh Penerapan Kecakapan Hidup Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Sofyandi, Herman. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama Bandung.
- Sedarmayanti. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2003). *Produktivitas apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supardi, 2003, *Kinerja Karyawan*, Ghalia Jakarta.
- Basu Swastha.2002.*Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Penerbit Liberty
- Ahmad Tohardi, (2002), *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*, Universitas Tanjung Pura, Mandar Maju, Bandung
- Gouzali Saydam, (2000), *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*, Djanbatan, Jakarta
- Schuler, Randall dan Susan E. Jackson. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Menghadapi Abad ke-21*. Edisi Keenam Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2009. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner, dan Proses Analisis Data. Perilaku Organisasional*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Sumarsono, S. 2009.*Ekonomi Sumber Daya Manusia Teori dan Kebijakan Publik*.Jogyakarta : Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-1. Jogjakarta: Center For Academic Publishing Service (CAPS).
- Sutrisno, Edi. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.

- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Simanjuntak, Payaman J, 2003, *Produktivitas Kerja Pengertian dan Ruang Lingkupnya*, Prisma, Jakarta.
- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Veithzal Rivai, 2004, "Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Taja Grafindo Persada.
- Wibowo. (2008). *Manajemen Kinerja*. Jakarta. Penerbit: Rajagrafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedhai Publishing.
- Winardi, J. 2012. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana.