

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP PELAYANAN APARAT KECAMATAN (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Batulappa)

The Effect Of Work Motivation And Work Discipline On The Service Of Sub-District Personnel (Case Study At The Kantor Kecamatan Batulappa)

Supratman¹, Arfianty²

Email : soepratman21@gmail.com

Email : arfiantyarfan@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare
Jl.Jend.Ahmad Yani, Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91113

Abstract

This study aims to examine the effect of motivation and work discipline on the service of the Kecamatan Batulappa, Kabupaten Pinrang. This research uses quantitative methods. The sample used was 22 respondents. Verify instruments with validity and reliability tests. The analysis method was statistical using the software tool of SPSS (Statistical Package for Social Science) version 25. The results study show that the incentive to work on equipment services in Kecamatan Batulappa, Kabupaten Pinrang has a majority positive impact. Besides, job discipline also has, but not substantially, a positive effect on the servicing of officers in Kecamatan Batulappa, Kabupaten Pinrang. The two variables have a majority positive influence at the same time.

Keywords: *Work Motivation, Work Discipline, Service*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap pelayanan Aparat Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 22 reponden. Pengujian instrument dengan uji validitas dan reliabilitas. Metode analisis data dengan statistik menggunakan alat bantu *software* SPSS (Statistical Package for Social Science) versi 25. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara motivasi kerja terhadap pelayanan aparat Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang. Selanjutnya, disiplin kerja juga berpengaruh positif terhadap pelayanan aparat Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, namun tidak signifikan. Secara simultan kedua variabel tersebut memiliki pengaruh positif yang signifikan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Pemerintah Kabupaten Pinrang memiliki 12 kecamatan yang dituntut untuk sanggup memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua keperluan masyarakat. Mengingat Kecamatan Batulappa merupakan kecamatan termuda dari 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Pinrang, yang terbentuk pada tahun 2000 silam, Kecamatan Batulappa merupakan pemekaran dari dua Kecamatan sebelumnya yakni Kecamatan Lembang dan Kecamatan Patampanua. Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang memiliki 5 desa/kelurahan dengan jumlah penduduk 10.161 jiwa, oleh karena itu, aparat Kecamatan dituntut untuk bekerja keras, meningkatkan kedisiplinan dan motivasi kerja yang baik sehingga dapat menjalankan tugasnya untuk melayani semua keperluan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh kantor Camat, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak terhadap macetnya proses layanan publik. Oleh sebab itu, perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu di formulasikan standar pelayanan pada

masyarakat sesuai dengan kewenangan yang di berikan oleh pemerintah daerah pada kantor Camat. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah seharusnya mencerminkan rasa keadilan bagi semua anggota masyarakat, sebab sudah menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi warganya.

Secara umum pelayanan publik di Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang, mencakup legalisasi KTP dan kartu keluarga, rekomendasi/pengehasan surat keterangan miskin, surat keterangan pindah domisili, rekomendasi permohonan administrasi kependudukan, pengehasan SPPT, penerbitan izin usaha mikro kecil (IUMK), rekomendasi/pengehasan perubahan asal usul tanah, rekomendasi/pengehasan surat pengantar permohonan SKCK yang sudah disahkan oleh desa, Rekomendasi/pengehasan surat pengantar ijin keramaian, dan lain-lain. Pelayanan masyarakat dapat di kategorikan efektif, apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Pemerintah Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dalam melaksanakan fungsinya tersebut, masih banyak kendala yang dihadapi baik itu yang datang dari warga masyarakat maupun dari aparat kecamatan itu sendiri. Dalam melaksanakan fungsi pelayanannya kepada masyarakat yang berjumlah 10.161 jiwa yang tersebar di lima desa/kelurahan, aparat pemerintah Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang didukung oleh 22 orang pegawai. Dengan jumlah pegawai yang masih kurang memadai, maka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih terdapat banyak kekurangan. Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh disiplin kerja dan motivasi kerja aparat kecamatan yang memegang peranan penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan di Kecamatan Batulappa. Berdasarkan pengamatan sementara, pelayanan aparat Kecamatan Batulappa sudah cukup baik hanya saja terkadang jumlah aparat kecamatan tidak sebanding dengan banyaknya pekerjaan terutama terkait dengan pelayanan administrasi masyarakat. Aparat Kecamatan Batulappa membutuhkan disiplin kerja dan motivasi kerja yang kuat untuk pencapaian efektivitas pelayanan yang optimal, sehingga kualitas pelayanan kepada masyarakat bisa lebih ditingkatkan lagi.

Dari permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat masih perlu lebih ditingkatkan lagi, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tidak akan luntur. Salah satu keberhasilan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, ditentukan oleh kemampuan pemerintah meningkatkan disiplin kerja aparat pemerintahan. Faktor disiplin memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedisiplinan yang tinggi akan tetap bekerja dengan baik walaupun tanpa diawasi oleh atasan dan mentaati peraturan yang ada dalam lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa ada rasa paksaan.

Melihat pentingnya motivasi dan disiplin kerja bagi para aparat kecamatan, maka dalam hal ini Kantor Kecamatan Batulappa juga perlu memperhatikan hal tersebut agar dapat meningkatkan kinerja para pegawainya. Dimana Kantor Kecamatan Batulappa tersebut masih ada permasalahan dalam hal motivasi dan disiplin kerja terhadap pelayanan, yaitu masih adanya pegawai yang santai saat jam kerja sedang berlangsung tanpa aktivitas yang berarti, masih adanya pegawai yang sering datang terlambat bahkan absen dalam tugas sebagai aparat pemerintah.

Upaya untuk meningkatkan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan memperhatikan indikator pelayanan publik. Menurut Sinambela (2007) terdapat lima indikator pelayanan publik meliputi *Reliability* yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar, *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai Sumber Daya Manusia dan sumber daya lainnya, *Responsibility* yang ditandai dengan tingkat perhatian etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan *emphaty* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada kantor Kecamatan Batulappa. Adapun sampel pada penelitian ini yaitu 22 pegawai pada kantor kecamatan Batulappa. Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer, dimana data primer diperoleh tenaga

honorar atau pegawai negeri sipil pada kantor Kecamatan Batulappa. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang merupakan data tertulis berupa dokumen-dokumen meliputi dokumen atau kertas yang berupa data dan sumber dari proses pengumpulan data. Sumber data dapat berupa *Paper* (Dokumen) yang merupakan data dokumen yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Atau *Person* (Individu) merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara informan. Data *Place* (Tempat) merupakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung dilokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan beberapa pengujian dengan menggunakan *software* SPSS.25 sebagai alat bantu dalam menganalisis data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa

Dari hasil kuisioner seperti yang terlihat pada tabel 5.6, diperoleh persepsi responden tentang variable motivasi kerja. Rata-rata persepsi responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18,18%, setuju sebanyak 46,75%, cukup setuju sebanyak 35,07%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Persentase ini menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai menganggap motivasi kerja berpengaruh besar terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa. Motivasi dalam bekerja akan mendorong aparat kecamatan untuk melaksanakan tugas dengan sebaik baiknya. Persepsi responden dari hasil kuisioner, sejalan dengan dugaan awal dalam hipotesis penelitian ini, bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa.

Hasil analisis menggunakan regresi berganda pada tabel 5.20, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja sebesar 0,415 dan nilai koefisien korelasi pada tabel 5.24 adalah sebesar 0,665. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,665 menunjukkan kuatnya hubungan secara positif antara variabel motivasi kerja terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa. Kuatnya hubungan tersebut juga terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,415. Nilai koefisien regresi tersebut menunjukkan besaran peningkatan pelayanan secara positif, jika nilai variabel motivasi kerja meningkat sebesar 1. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi dari variabel motivasi kerja sebesar 0,442 menandakan kontribusi dari variabel motivasi kerja terhadap pelayanan aparat Kecamatan Batulappa sebesar 44,2%.

Untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel atau nilai signifikansi t-hitung dengan nilai signifikansi penelitian yang telah ditetapkan sebesar 5% uji dua sisi ($0.05/2=0,025$). Berdasarkan hasil uji-t pada tabel 5.25 diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,874. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan t-tabel sebesar 2,085 pada taraf signifikansi 5% (uji dua sisi), maka nilai t-hitung $>$ t-tabel ($2,874 > 2,085$). dan nilai sig. uji-t sebesar $0,010 < 0,025$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya motivasi kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa.

Motivasi adalah tindakan sekelompok faktor yang menyebabkan individu berperilaku dalam cara-cara tertentu (Griffin, 2003:38). Motivasi mengajarkan bagaimana caranya mendorong semangat kerja bawahan agar mereka mau bekerja lebih giat dan bekerja keras dengan menggunakan semua kemampuan dan ketrampilan yang dimilikinya untuk dapat memajukan dan mencapai tujuan organisasi. Sedangkan menurut Siagian (2003:138) motivasi adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan kewajibannya dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang ditentukan sebelumnya.

Motivasi kerja sangat berpengaruh terhadap pelayanan aparat Kecamatan Batulappa. Dalam pelayanan kepada masyarakat, agar seseorang dapat bekerja lebih optimal dan baik diperlukan adanya motivasi yang baik dalam bekerja. Motivasi kerja yang baik menyebabkan aparat kecamatan akan bekerja dengan lebih semangat dan maksimal. Adanya perhatian dari atasan kepada bawahan juga dapat memotivasi aparat kecamatan dalam bekerja. Semakin dekat dan semakin sering atasan memberikan perhatian dan

melakukan pendekatan kepada bawahan akan membuat semangat kerja aparat kecamatan akan meningkat dan kepuasan masyarakat akan pelayanan juga akan didapatkan.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noor Ikhsan Muttaqin (2013) yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

2. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Pelayanan Aparat Kecamatan Batulappa

Berdasarkan hasil kuisioner pada tabel 5.7 menunjukkan persepsi dari 22 orang responden terhadap variabel disiplin kerja, rata-rata yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17,53%, setuju sebanyak 44,81%, cukup setuju sebanyak 37,66%, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Hal ini menunjukkan umumnya responden setuju bahwa kedisiplinan kerja memberikan pengaruh yang positif terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa kepada masyarakat.

Hasil analisis menggunakan regresi berganda pada tabel 5.20, diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar 0,228 dan nilai koefisien korelasinya pada tabel 5.24 adalah sebesar 0,526. Nilai koefisien korelasi tersebut menunjukkan hubungan yang cukup kuat secara positif antara variabel disiplin kerja terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa. Hubungan yang cukup kuat tersebut juga terlihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,228. Nilai koefisien regresi tersebut menunjukkan besaran peningkatan pelayanan secara positif, jika nilai variabel disiplin kerja meningkat sebesar 1. Selanjutnya, nilai koefisien determinasi dari variabel disiplin kerja sebesar 0,276 menandakan kontribusi dari variabel disiplin kerja terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa sebesar 27,6%.

Untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini apakah variabel disiplin kerja berpengaruh signifikan atau tidak, maka dilakukan pengujian dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel atau nilai signifikansi t-hitung dengan nilai signifikansi penelitian yang telah ditetapkan sebesar 5% uji dua sisi ($0,05/2=0,025$). Berdasarkan hasil uji-t pada tabel 5.25 diperoleh nilai t-hitung sebesar 1,429. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan t-tabel sebesar 2,085 pada taraf signifikansi 5% (uji dua sisi), maka nilai t-hitung $<$ t-tabel ($1,429 < 2,085$). dan nilai sig. uji-t sebesar $0,169 > 0,025$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya walaupun disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa.

Hasil ini berbeda dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh oleh A. Azis (2014) yang berjudul "Pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai kantor camat terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat dikecamatan Cot Girek di kabupaten Aceh Utara". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun secara simultan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat dikecamatan Cot Girek di kabupaten Aceh Utara.

Berdasarkan pengamatan langsung dilapangan memang terlihat bahwa masih ada sebagian pegawai yang kurang memahami tugas dan tanggungjawabnya terutama masalah absensi kerja. Disiplin kerja juga tidak terlepas dari perilaku dari pegawai yang bersangkutan, artinya faktor yang mendorong kedisiplinan adalah perilaku. Perilaku adalah tentang bagaimana anda bertindak (*how you act*), dan bukan tentang apa atau siapa anda (*what you are or who you are*). Perilaku adalah suatu cara di mana seseorang bertindak atau melakukan, karena dapat menentukan apa yang akan dilakukan dalam setiap situasi.

3. Pengaruh Secara Simultan (Bersama-sama) Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Aparat Kecamatan Batulappa

Untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini apakah seluruh variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa, maka dilakukan pengujian dengan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan nilai F-tabel atau nilai signifikansi F-hitung dengan nilai signifikansi penelitian yang telah ditetapkan sebesar 5% uji dua sisi ($0,05/2=0,025$).

Berdasarkan hasil uji-F pada tabel 5.26 diperoleh nilai F-hitung sebesar 9,357. Hasil tersebut jika dibandingkan dengan F-tabel sebesar 4,507 pada taraf signifikansi 5% (uji dua sisi), maka nilai F-hitung $>$ F-tabel ($9,357 > 4,507$). dan nilai sig. uji-F sebesar $0,001 < 0,025$. dan berdasarkan nilai determinasi secara simultan, motivasi dan disiplin kerja mempunyai kontribusi sebesar 49,6% terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara simultan/bersama-sama variable-variabel bebas tersebut berpengaruh signifikan secara positif terhadap pelayanan aparat kecamatan Batulappa.

Hasil di atas sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A. Azis (2014) dan Noor Ikhsan Muttaqin (2013) yang menyatakan bahwa faktor disiplin dan motivasi kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Moenir (2002:88) yang mengatakan terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

- a. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- c. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- d. Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- e. Faktor keterampilan petugas;
- f. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersarna-sarna akan rnewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan. Dengan dernikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka pemberdayaan aparat Kecamatan Batulappa Kabupaten Pinrang ke arah penciptaan profesionalisme pegawai menjadi sangat menentukan, sehingga kualitas pelayanan administrasi masyarakat yang sudah ada perlu dibenahi dan tingkatkan kearah yang lebih baik.

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

1. Secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan dari motivasi kerja terhadap pelayanan aparat kecamatan di kecamatan Batulappa kabupaten Pinrang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung yang lebih besar dari nilai t-tabel ($2,874 > 2,085$). dan nilai signifikansi sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,025
2. Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan aparat kecamatan di kecamatan Batulappa kabupaten Pinrang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai t-hitung yang lebih besar dari nilai t-tabel ($1,429 < 2,085$). dan nilai signifikansi sebesar 0,169 lebih besar dari 0,025.
3. Secara simultan/bersama-sama motivasi kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan aparat kecamatan di kecamatan Batulappa kabupaten Pinrang. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F-hitung yang lebih besar dari nilai F-tabel ($9,357 > 3,520$) dan nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,025.

B. Saran

1. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada aparat kecamatan di kecamatan Batulappa kabupaten Pinrang. Dimana berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja aparat kecamatan Batulappa masih berada dalam kategori sedang. Maka dari itu diharapkan pimpinan kecamatan Batulappa dapat meningkatkan disiplin kerja aparaturnya dengan kepemimpinan yang lebih baik lagi, sehingga aparat kecamatan Batulappa mempunyai disiplin kerja yang lebih baik dan dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

2. Kepada pimpinan agar dapat meningkatkan suasana lingkungan kerja yang lebih baik dari yang ada saat ini sehingga kenyamanan dalam bekerja dapat tercapai. Keamanan dilingkungan kantor juga harus terjaga dengan baik untuk menjamin kepuasan masyarakat serta pelaksana pelayanan harus adaptif dan responsif serta mengutamakan keramahan dalam memberikan layanan.
3. Bagi penelitian yang akan datang dengan tema yang sama sebaiknya memasukkan variabel-variabel yang lain karena masih banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terutama di kantor-kantor pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Azis 2014. *Pengaruh disiplin dan motivasi kerja pegawai kantor camat terhadap kualitas pelayanan administrasi masyarakat dikecamatan Cot Girek di kabupaten Aceh Utara*. Jurnal. Tesis. Universitas Terbuka
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 4*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Moenir, H.A.S 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Noor Ikhsan Muttaqin 2013 *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara*. Jurnal. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Mulawarman
- Purnomo, Aldy Rochmat, 2016. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Cetakan Pertama. Wade Group. Ponorogo
- Rika Widayaningtyas. 2016. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT.Macanan Jaya Cemerlang Klaten.)* jurnal. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methodes), Penelitian Tindakan (Action Reseach), Penelitian Evaluasi*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.