

# **PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, DISIPLIN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PELAYANAN PRIMA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**Rusmini**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia  
*e-mail: ayangrusmini@mail.com*

**Abstrak:** Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompetensi sumber daya manusia, disiplin, lingkungan kerja terhadap pelayanan prima pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Selatan. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kausal komparatif kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap pelayanan prima pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Selatan.

**Kata kunci:** kompetensi sumber daya manusia, disiplin, lingkungan kerja, pelayanan prima

## **Latar Belakang**

Disiplin kerja merupakan usaha pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin sangat penting diterapkan dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Di samping itu, disiplin juga bermanfaat untuk mendidik pegawai dalam mematuhi dan menyenangkan peraturan, prosedur, serta kebijakan yang ada sehingga menghasilkan Kualitas kinerja yang baik. disiplin 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 untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Disiplin kerja dalam organisasi juga merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas. Tentu saja, setiap individu harus menaati setiap peraturan yang ada di dalam instansi pemerintah, tidak hanya bagi Tanpa adanya disiplin kerja yang baik, instansi pemerintah tidak akan berjalan lancar sesuai dengan apa yang direncanakan oleh instansi pemerintah.

Oleh karena itu, disiplin kerja sangat penting untuk dilakukan seorang pemimpin dan bawahan agar hasil kerja membaik dan karyawan senantiasa memberikan kinerja dengan tepat baik pula.

Demi terjalannya kualitas pelayanan yang baik perlu adanya motivasi dari seorang pemimpin agar karyawan termotivasi dan disiplin kerja demi mencapai hasil yang baik. Suatu instansi pemerintah dikatakan baik apabila karyawan menjalankan tugas dengan baik karena adanya dorongan motivasi dari seorang pemimpin.

Lingkungan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja seorang karyawan. Seorang karyawan yang bekerja di lingkungan kerja yang dapat mendukungnya untuk bekerja dengan maksimal akan menghasilkan kinerja yang baik, begitu sebaliknya, jika seorang karyawan bekerja dalam lingkungan kerja yang tidak mendukung dan memadai, maka untuk bekerja dengan maksimal akan membuat karyawan menjadi cepat malas, cepat lelah sehingga kinerja karyawan tersebut akan rendah, sehingga dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja yang

baik pada akhirnya akan berdampak pada kenaikan tingkat kinerja karyawan.

**Tabel 1. Data Posisi Jabatan dan Pendidikan**

Jabatan	Jumlah Pegawai	Pendidikan			
		S2	S1	D3	SMA
Kepala dinas	1	1	-	-	-
Sekretariat	2	-	2	-	-
Sub bagian perencanaan	2	-	2	-	-
Sub bagian keuangan	2	1	1	-	-
Sub bagian umum	9	-	6	3	-
Bidang pembinaan dan pelatihan	9	8	1	-	-
Bidang hubungan industrial	5	-	4	-	1
Bidang pengawasan	7	-	6	1	-
Bidang ketransmigrasian	6	-	4	-	2
Seksi pelatihan	8	2	6	-	-
Seksi kelembagaan	6	-	6	-	-
Seksi pembinaan	3	-	3	-	-
Seksi pemberdayaan	12	-	12	-	-
Seksi pembangunan	8	-	7	1	-
Seksi penataan	4	-	3	1	-
Seksi penempatan kerja	4	-	3	1	-
Staff	6	-	1	-	5
Total	82	4	62	8	8

Sumber: dinas tenaga kerja dan transmigrasi, 2023

Dari latar belakang di atas masih ada kekurangan SDM sehingga pelayanan yang terjadi tidak maksimal dan kurang Staf bagian IT karena masih banyak nya keluhan dan aduan terhadap kualitas pelayanan melalui media (Facebook, WA *Online*, Borneo Netizen). Jumlah Aduan melalui media sosial belum dapat dijadikan ukuran Kualitas Pelayanan masih kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi karena SDM yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Kalimantan Selatan (Disnakertrans Prov. Kalsel) masih kurang karena harus mengelola di 13 Kabupaten/Kota Kalimantan Selatan. Upaya maksimal dengan membangun perbaikan SDM (petugas pelayanan) sampai saat ini belum dilakukan pengukuran tingkat kualitas SDM dalam pelayanan pada Disnakertrans Prov. Kalsel. Dampak dan pengaruh dari Kualitas Sumber daya Manusia Petugas pelayanan terhadap indek kepuasan masyarakat tidak terukur, sebagai bahan kajian perbaikan pelayanan.

## Studi Literatur

### Sumber Daya Manusia

Nawawi (2014) membagi pengertian SDM menjadi dua, yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja). Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Kapabilitas SDM yang berorientasi pada pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang akan menentukan berhasilnya seseorang menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara optimal. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa SDM merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

### Pelatihan

Pelatihan adalah kegiatan mempelajari sesuatu dan praktik untuk sesuatu tujuan baik dilakukan secara berulang-ulang dan terus-menerus untuk meningkatkan kemampuan manusia dan fitrahnya. Pelatihan menurut Rivai dan Sagala (2014:2) adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai yang berorientasi dalam pelaksanaan pekerjaan saat ini agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya

Pelatihan menurut Simamora dalam Hartatik (2014:87) adalah proses pembelajaran yang melibatkan perolehan

keahlian, konsep, peraturan, sikap untuk meningkatkan kinerja tenaga kerja. Dari kedua definisi yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan pada dasarnya bermakna sebagai upaya yang dilakukan untuk memperoleh pengetahuan keterampilan dan sikap yang dapat digunakan segera untuk meningkatkan kinerja. berlainan.

Kasmir (2016:144) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan adalah: (1) peserta pelatihan, calon pelatihan merupakan faktor utama berhasil tidaknya suatu pelatihan; (2) instruktur/pelatih, mereka yang akan memberikan materi pelatihan dan membentuk perilaku pegawai; (3) materi pelatihan, merupakan materi atau bahan ajar yang akan diberikan kepada peserta pelatihan; (4) lokasi pelatihan, merupakan tempat untuk memberikan pelatihan; (5) lingkungan pelatihan, pengaruh dari lingkungan seperti kenyamanan tempat pelatihan yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai tentu akan memberikan hasil yang lebih positif; dan (6) waktu pelatihan, waktu pelatihan maksudnya adalah waktu dimulai dan berakhirnya suatu pelatihan.

Menurut Mangkunegara (2013:62) menyatakan bahwa indikator pelatihan sebagai berikut: (1) jenis pelatihan, berdasarkan analisis kebutuhan program pelatihan yang dilakukan maka perlu dilakukan pelatihan peningkatan kinerja pegawai dan etika kerja bagi tingkat bawah dan menengah; (2) tujuan pelatihan, harus konkrit dan dapat diukur, oleh karena itu pelatihan yang akan diselenggarakan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mencapai kinerja secara maksimal dan meningkatkan pemahaman peserta terhadap etika kerja yang harus diterapkan; (3) materi, berupa pengolahan (manajemen), tata naskah, psikologi kerja, komunikasi kerja, disiplin dan etika kerja kepemimpinan kinerja dan pelaporan kerja; (4) kualifikasi peserta, pegawai perusahaan yang memenuhi kualifikasi persyaratan seperti pegawai tetap dan staf yang mendapat rekomendasi pimpinan; (5)

kualifikasi pelatih, antara lain: mempunyai keahlian yang berhubungan dengan materi pelatihan, mampu membangkitkan motivasi dan mampu menggunakan metode partisipatif; dan (6) waktu (banyaknya sesi), terdiri dari 67 sesi materi dan 3 sesi pembukaan dan penutupan pelatihan kerja.

Menurut Hartatik (2014:91) terdapat beberapa manfaat yang didapat dari program pelatihan, yaitu: (1) meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas; (2) mengurangi waktu belajar yang diperlukan pegawai untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima; (3) membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan; (4) memenuhi kebutuhan perencanaan SDM; (5) mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja; dan (6) membantu pegawai dalam meningkatkan dan mengembangkan pribadi mereka

### **Disiplin**

Disiplin adalah salah satu metode untuk memelihara keteraturan tersebut. Disiplin merupakan suatu keadaan tertentu dimana orang-orang yang tergabung dalam organisasi tunduk pada peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati. Dalam kehidupan suatu organisasi sangat dibutuhkan ketaatan anggotanya agar tujuan perusahaan dapat dicapai. Prijodarminto (2014:23) berpendapat bahwa disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.

Jenis-jenis disiplin adalah sebagai berikut: (1) pendisiplinan preventif, yaitu tindakan yang mendorong personel untuk taat kepada peraturan yang berlaku dan memenuhi standar yang ditetapkan; dan (2) pendisiplinan korektif, yaitu jika ada personel yang telah melakukan pelanggaran atas ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang berlaku akan dikenakan sanksi indiscipliner.

Indikator disiplin kerja yaitu: (1) kehadiran, untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja; (2) ketaatan pada

peraturan kerja, yaitu tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan; (3) ketaatan pada standar kerja, dilihat melalui besarnya tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diamanahkan kepadanya; (4) tingkat kewaspadaan tinggi, yaitu selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien; dan (5) bekerja etis.

Tu'u (2004) mengemukakan beberapa hal yang dapat dipengaruhi oleh disiplin antara lain: (1) penataan kehidupan bersama; (2) pembangunan kepribadian; (3) melatih kepribadian; (4) fungsi pemaksaan; (5) fungsi hukuman; dan (6) fungsi menciptakan Sutrisno dalam Nimpuno (2015) menyebutkan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Disiplin kerja merupakan bentuk sikap mental dari dalam diri seorang karyawan yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja (Sedarmayanti, 2007).

### **Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain (Sunyoto, 2013). Sutrisno (2010) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antar karyawan. Menurut Sedarmayanti (2007), lingkungan kerja secara garis besar dapat dibagi dua jenis antara lain lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2019). Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa lingkungan

kerja merupakan lingkungan yang ada pada polri yang menunjukkan tempat dan aktivitas karyawan dalam bekerja, baik sarana maupun prasarana dalam bekerja

Nitisemito (2019) mengemukakan indikator lingkungan kerja sebagai berikut: (1) suasana kerja, adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri; (2) hubungan dengan rekan kerja, yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik di antara sesama rekan sekerja; (3) hubungan antara bawahan dengan pimpinan, yaitu hubungan dengan karyawan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja; dan (4) tersedianya fasilitas kerja, untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir.

Nitisemito (2019) juga menguraikan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja adalah sebagai berikut: (1) warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan; (2) kebersihan lingkungan kerja secara tidak langsung dapat mempengaruhi seseorang dalam bekerja, karena apabila lingkungan kerja bersih maka karyawan akan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaannya; (3) penerangan dalam hal ini bukan terbatas pada penerangan listrik saja, tetapi juga penerangan sinar matahari. Dalam melaksanakan tugas karyawan membutuhkan penerangan yang cukup, apabila pekerjaan yang dilakukan tersebut menuntut ketelitian; (4) pertukaran udara yang cukup dari ventilasi udara yang tersedia akan meningkatkan kesegaran fisik para karyawan; (5) jaminan terhadap keamanan menimbulkan ketenangan; (6) kebisingan, merupakan suatu gangguan terhadap seseorang karena adanya kebisingan, maka konsentrasi dalam bekerja akan terganggu; dan (7) tata ruang merupakan penataan yang ada di dalam ruang kerja yang biasa mempengaruhi kenyamanan karyawan dalam bekerja.

Menurut Sucipto (2014) beberapa pengaruh dari lingkungan kerja antara lain: (1) kenyamanan karyawan, berdampak pada kualitas kerja seseorang; (2) perilaku

karyawan, dimana orang-orang di tempat kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam bekerja; (3) kinerja karyawan, jika kondisi tempat kerja terjamin maka akan berdampak pada naiknya kinerja karyawan secara berkelanjutan; dan (4) tingkat stres karyawan, lingkungan kerja yang tidak kondusif akan berpengaruh terhadap tingkat stres kerja.

### **Pelayanan Prima (*Service Excellence*)**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003:30). Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/customer yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (customer) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Sampara dan Sugiyanto, 2001:4). Hakikat *customer service* atau pelayanan nasabah adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010:179). Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan.

Menurut Judiardi (2010:102) *service excellence* adalah: (1) memperbaiki barang yang rusak atau usang; dan (2) memberikan layanan yang menyenangkan. Pelayanan prima (*service excellent*) dapat dipahami sebagai melayani sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan

Menurut Barata (2003: 27) pelayanan prima adalah (1) membuat pelanggan merasa penting; (2) melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat; (3) pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan; (4) pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan; (5) menempatkan pelanggan sebagai mitra; (6) kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas; dan (7) upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2003:31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Gaspersz (2006) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut: (1) ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses; (2) kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan; (3) kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis; (4) kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan; (5) kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya; (6) kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya; dan (7) kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas music, AC, alat komunikasi, dan lain-lain. Rahmayanty (2013:3-7) berpendapat beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan adalah: (1) pelayanan prima memiliki makna ekonomi; (2) pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan; dan (3) persaingan yang semakin maju.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis dan sekaligus

melakukan eksplanasi terhadap beberapa variabel, maka sifat penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa cara yaitu: daftar pertanyaan, observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan

Instrumen penelitian dilakukan guna memperoleh data deskriptif yang akan dipakai untuk menguji hipotesis dengan model kajian skala indeks yaitu dengan menggunakan skala Likert yaitu: sangat setuju dengan skor 5, setuju dengan skor 4, cukup setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

Instrumen yang baik digunakan sebagai syarat dalam pengumpulan data untuk pernyataan suatu instrumen yang dipakai adalah validitas dan reliabilitas. Instrumen disebut valid bila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti dengan tepat. Alat ukur handal apabila digunakan untuk mengukur dua kali atau lebih gejala yang sama hasilnya akan cenderung sama.

Uji Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik. Uji asumsi klasik yang akan dilakukan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode regresi linier berganda yang digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila variabel independen dimanipulasi (Sugiyono, 2014:260).

### Hasil Penelitian dan Pembahasan Deskriptif Jawaban Responden

Rata-rata dari pertanyaan mengenai SDM adalah sebesar 4,18 dengan jawaban sangat setuju. Rata-rata dari kelima indikator pertanyaan mengenai disiplin kerja adalah sebesar 4,23 dengan jawaban setuju. Rata-rata dari kelima indikator pertanyaan mengenai Lingkungan Kerja

adalah sebesar 4,16 dengan jawaban setuju. Rata-rata dari pertanyaan mengenai pelayanan prima adalah sebesar 4,09 dengan jawaban setuju.

### Uji Validitas

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	R	Keterangan
Kompetensi SDM (X <sub>1</sub> )	X1.1	0,788	Valid
	X1.2	0,725	Valid
	X1.3	0,753	Valid
Disiplin Kerja (X <sub>2</sub> )	X2.1	0,871	Valid
	X2.2	0,890	Valid
	X2.3	0,847	Valid
Lingkungan Kerja (X <sub>3</sub> )	X3.1	0,861	Valid
	X3.2	0,906	Valid
	X3.3	0,867	Valid
Pelayanan Prima (Y)	Y.1	0,857	Valid
	Y.2	0,873	Valid
	Y.3	0,908	Valid

Sumber: data diolah (2023)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan yang ada pada instrumen penelitian dapat dinyatakan valid karena nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel 0.2500, selain itu nilai signifikansi yang kurang dari nilai  $\alpha = 0,05$

### Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh faktor adalah reliabel karena memiliki Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliability
Kompetensi SDM	0,816	Reliabel
Disiplin Kerja	0,800	Reliabel
Lingkungan Kerja	0,830	Reliabel
Pelayanan Prima	0,844	Reliabel

Sumber: data diolah (2023)

### Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Tabel 4 menunjukkan nilai asymp. sig. (2-tailed) sebesar 0,183. Jadi, dapat dinyatakan bahwa data adalah berdistribusi normal, karena memiliki nilai lebih besar dari taraf signifikan 0,05.

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas**

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov Z	,503
Asymp. Sig. (2-tailed)	,183

Sumber: data diolah (2023)

### Uji Multikolinearitas

Tabel 5 menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas karena nilai tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)  $\geq 10$ .

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Tolerance	VIF
Kompetensi SDM	0,227	1,245
Disiplin Kerja	0,216	1,228
Lingkungan Kerja	0,256	1,396

Sumber: data diolah (2023)

### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh faktor penelitian memiliki nilai signifikan di atas 0,05, sehingga seluruh faktor tersebut memenuhi syarat dan dinyatakan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas,

**Table 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kompetensi SDM	0,058	Tidak ada gejala
Disiplin Kerja	0,078	Tidak ada gejala
Keterlibatan Kerja	0,49	Tidak ada gejala

Sumber: data diolah (2023)

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 7. Hasil Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	2,760	,909		3,037	,004
X1	,212	,047	,336	4,557	,000
X2	,393	,080	,316	4,923	,000
X3	,316	,069	,372	4,550	,000

Sumber: data diolah (2023)

Secara matematis model fungsi regresi linear berganda dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 5.645 + X1 1.654 + X2 0.187 + X3 0.641 + e$$

Interpretasi persamaan tersebut adalah sebagai berikut ini. Nilai koefisien regresi variabel kompetensi SDM (X1) 0,336 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara kompetensi SDM dan variabel pelayanan prima. Artinya, jika variabel SDM meningkat satu satuan maka pelayanan prima juga akan meningkat.

Nilai koefisien regresi variabel disiplin kerja (X2) 0,316 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel disiplin kerja dan

variabel pelayanan prima. Artinya, jika variabel disiplin kerja meningkat satu satuan maka pelayanan prima juga akan meningkat.

Nilai koefisien regresi variabel lingkungan kerja (X3) 0,372 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel lingkungan kerja dan variabel pelayanan prima. Artinya, jika variabel lingkungan kerja meningkat satu satuan maka pelayanan prima juga akan meningkat.

### Uji Dominan

Pengujian variabel bebas yang dominan mempengaruhi variabel terikat dalam satu model regresi linier berganda dengan menggunakan nilai *standardized coefficients beta*. Dengan penentuan hasil, semakin tinggi nilai beta, maka semakin besar pengaruhnya terhadap variabel terikat. Berdasarkan Tabel 6, dapat diketahui bahwa variabel X1 memiliki nilai *standardized coefficient* sebesar 0,169, variabel X2 memiliki nilai 0,178, dan variabel X3 memiliki nilai sebesar 0,800. Jadi, variabel yang berpengaruh dominan terhadap pelayanan prima adalah variabel lingkungan kerja (X3).

### Uji-F

Uji statistik F ditujukan untuk menguji apakah secara simultan variabel independen X1, X2 dan X3 mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen Y. Berdasarkan Tabel 6, diperoleh nilai Sig. F lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka model regresi bisa dipakai untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama terhadap pelayanan prima.

### Uji t

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh X1, X2 dan X3 secara parsial terhadap Y. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung masing-masing koefisien dengan t tabel, dengan tingkat signifikan 5%. Jika t hitung  $<$  t tabel maka  $H_0$  diterima, ini berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.

Pada penelitian ini, t-tabel sebesar 1,66365 Berdasarkan Tabel 6 dapat disimpulkan sebagai berikut ini. Pada variabel X1 Kompetensi SDM didapatkan nilai sig. = 0,000 (nilai sig. < 0,05) dan memiliki nilai t-hitung sebesar 2,381 lebih besar dari nilai t-tabel. Dengan demikian, kompetensi SDM secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima.

Pada variabel X2 disiplin kerja didapatkan nilai sig. = 0,000 (nilai sig. < 0,05) dan memiliki nilai t-hitung sebesar 2,532 lebih besar dari nilai t-tabel. Dengan demikian, disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima.

Pada variabel X3 lingkungan kerja didapatkan nilai sig. = 0,000 (nilai sig. < 0,05) dan memiliki nilai t-hitung sebesar 10,665 lebih kecil dari nilai t-tabel. Dengan demikian, lingkungan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima.

### Uji Determinasi

Tabel 8 menunjukkan nilai R dengan nilai sebesar 0,828 atau 82,8% adalah koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel X1 dan X2 dengan variabel Y. Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan yang sangat tinggi karena berada di antara 0,800 sampai dengan 1,000 (Tabel 8).

Tabel 8 menunjukkan nilai adjusted R square adalah sebesar 0,674 yang artinya variasi atau naik-turunnya variabel dependen (Y) dipengaruhi oleh variabel independen (X) sebesar 67,4%. Sisanya, 0,326 dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti di luar penelitian ini

**Tabel 8. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,828 <sup>a</sup>	0,686	0,674	0,92089

**Tabel 9. Tabulasi Interpretasi Nilai R**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Sedang
0,200 – 0,399	Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: data diolah (2023)

### Pengaruh Kompetensi SDM, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja secara Simultan terhadap Pelayanan Prima

Dari Uji Anova atau F test, diperoleh nilai Sig. 0,000 lebih kecil dari 0,000, dengan demikian kompetensi SDM, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan prima Disnakertrans Prov. Kalsel. Hal ini mengandung arti bahwa semakin baik penerapan SDM, disiplin kerja dan lingkungan kerja secara bersama-sama, maka kecenderungan pelaksanaan Pelayanan Prima akan semakin baik. Kompetensi pegawai merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Hasil analisis yang telah dilakukan sebagian besar pegawai memiliki kompetensi yang baik, baik kompetensi teknis meliputi pendidikan yang sesuai dengan kemampuan pekerjaannya, pengalaman serta kemampuan menganalisis data, dan meliputi kompetensi non teknis seperti dalam pengendalian diri (emosi) agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan, kepercayaan diri dan fleksibel dalam berbagai situasi. Kompetensi pegawai keseluruhan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik dan telah sesuai seperti yang diharapkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Semakin berkompeten kompetensi pegawai melayani masyarakat akan semakin berpengaruh terhadap pelayanan prima

Disiplin Kerja yang baik dan profesional akan sangat mempengaruhi pelayanan prima yang akan diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, bila Disiplin Kerja kerja pegawai rendah akan mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal sehingga masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya.

Lingkungan kerja, secara teoritis berpengaruh cukup besar bagi pelayanan prima. Dengan kata lain bahwa dengan lingkungan kerja yang baik maka akan menciptakan yang baik. Dengan keadaan



yang demikian organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan akan mempunyai akselerasi yang baik. Pencapaian tujuan organisasi, pewujudan visi dan misi perusahaan, perwujudan lingkungan kerja yang baik akan senantiasa merupakan sebagian besar faktor yang sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan dan meningkatkan produktivitas perusahaan, baik untuk tingkat nasional dan tingkat internasional. Lingkungan kerja fisik meliputi hal yang bersentuhan langsung dengan pekerjaan karyawan seperti suhu ruangan, kepadatan kondisi kerja, mutu udara, dan kebisingan serta penerangan. Hal ini perlu mendapatkan perhatian mengingat hal tersebut berpengaruh sangat besar dalam menunjang pelayanan yang lebih baik. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Aditia (2020) menunjukkan bahwa kompetensi SDM, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap pelayanan prima di Disnakertrans Prov. Kalsel.

### **Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Pelayanan Prima**

Semakin baik penerapan SDM di organisasi, maka kecenderungan pelaksanaan pelayanan prima akan semakin baik. Kemampuan kerja pegawai yang baik dan profesional akan sangat mempengaruhi pelayanan prima yang akan diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, bila kemampuan kerja pegawai rendah akan mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal sehingga masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya

Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan. Pendekatan

lain yang sering dilupakan dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat adalah pendekatan dilihat dari aspek manusia (*human approach*). Salah satu faktor utamanya adalah motivasi manusia dalam melakukan pekerjaannya. Seseorang dapat melakukan tugasnya tentu harus memiliki kemampuan yang handal dan kompeten di dalamnya. Kemampuan yang dimaksud adalah tingkat kecakapan atau keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk menjalankan tugasnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi

Hasil ini didukung oleh Buchori (2006) bahwa kompetensi SDM sangat penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi. Oleh karena itu kesulitan SDM merupakan sumber masalah dalam organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja.

Kapabilitas SDM yang berorientasi pada pengetahuan dan keterampilan yang akan menentukan berhasilnya seseorang menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara optimal. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. SDM mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan SDM yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan Jais (2017) yang menunjukkan bahwa kompetensi SDM pegawai berpengaruh terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. Selain itu, adanya pengawasan pimpinan dalam pelaksanaan evaluasi kerja, dan

diberlakukannya sanksi hukum dalam rumah sakit sehingga pegawai patuh dan taat dalam peraturan yang ada

### **Disiplin Kerja Berpengaruh terhadap Pelayanan Prima**

Semakin baik penerapan disiplin kerja di organisasi, maka kecenderungan pelaksanaan pelayanan prima akan semakin baik. Disiplin kerja yang baik dan profesional akan sangat mempengaruhi pelayanan prima yang akan diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, bila disiplin kerja pegawai rendah akan mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal sehingga masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya

Disiplin kerja pegawai merupakan suatu sikap tingkah laku perbuatan yang dilandasi dengan adanya kesadaran untuk menaati segala ketentuan perundang-undangan atau perintah-perintah serta peraturan di dalam suatu organisasi, yang tertulis serta diikuti oleh sanksi yang tepat bagi pelanggarnya sesuai dengan pelanggaran disiplin yang dilakukan, sehingga hukuman itu dapat diterima dengan rasa keadilan. Tanpa adanya ketaatan pegawai terhadap peraturan atau ketentuan, maka tujuan organisasi tidak akan tercapai. Setiap pelayanan umum senantiasa harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa.

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 menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2014). Jadi, disiplin kerja merupakan suatu sikap yang sesuai dengan standar peraturan dan norma yang berlaku di organisasi, dan jika ada yang melanggar maka akan diberi sanksi. Terdapat empat perspektif daftar yang menyangkut disiplin kerja menurut Rivai (2014). Penelitian ini sejalan dengan Jais (2017) bahwa variabel disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap pelayanan pegawai pada Rumah Sakit

Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.

### **Lingkungan Kerja Berpengaruh terhadap Pelayanan Prima**

Semakin baik lingkungan kerja di organisasi, maka kecenderungan pelaksanaan pelayanan prima akan semakin baik. Lingkungan kerja yang baik dan nyaman sangat mempengaruhi pelayanan prima yang akan diberikan kepada masyarakat. Sebaliknya, bila lingkungan kerja kurang nyaman akan mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal sehingga masyarakat tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikannya. Lingkungan kerja didesain sedemikian rupa agar dapat tercipta hubungan kerja yang mengikat pekerja dengan masyarakat.

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain (Sunyoto, 2013). Sutrisno (2010) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antar karyawan. Menurut Sedarmayanti (2007), lingkungan kerja secara garis besar dapat dibagi dua jenis antara lain lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja adalah sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas tugas yang dibebankan (Nitisemito, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan Jais (2017) bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Prestasi kerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba.

### **Variabel yang Berpengaruh Dominan terhadap Pelayanan Prima**

Suasana kerja adalah kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang

melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Suasana kerja ini akan meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada di tempat tersebut (Saydam, 2005). Hubungan dengan rekan kerja yaitu hubungan dengan rekan kerja harmonis dan tanpa ada saling intrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah adanya hubungan yang harmonis diantara rekan kerja. Hubungan antara karyawan dengan pimpinan yaitu hubungan dengan karyawan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja. Hubungan yang baik dan harmonis dengan pimpinan tempat kerja merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Hal ini dimaksudkan bahwa peralatan yang digunakan untuk mendukung kelancaran kerja lengkap/mutakhir. Tersedianya fasilitas kerja yang lengkap, walaupun tidak baru merupakan salah satu penunjang proses dalam bekerja. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain (Sunyoto, 2013). Sutrisno (2010) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan, lingkungan kerja ini meliputi tempat bekerja, fasilitas, dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antar karyawan

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) kompetensi SDM, disiplin dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap pelayanan prima; (2) kompetensi SDM, disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pelayanan prima; dan (3)

lingkungan kerja berpengaruh dominan pada Disnakertrans Prov. Kalsel.

Saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut ini. Pertama, Disnakertrans Prov. Kalsel dapat menciptakan suasana yang baik dan nyaman, sehingga diharapkan pegawai mampu peduli terhadap pekerjaan kemudian dapat meningkatkan pelayanan prima. Kedua, Disnakertrans Prov. Kalsel perlu meningkatkan kompetensi SDM berupa memberikan pelatihan teknis, pelatihan fungsional atau kegiatan sejenis lainnya. Disnakertrans Prov. Kalsel diharapkan selalu melakukan pengawasan pada disiplin kerja dan menjaga lingkungan kerja yang baik yaitu lingkungan kerja yang nyaman, tenang dan aman dalam bekerjanya. Terakhir, bagi peneliti berikutnya disarankan untuk menambahkan variabel seperti adanya insentif yang diterima.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, A.A. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Buchari, A. 2006. *Pengantar Bisnis Edisi Kesebelas*. Alfabeta. Bandung.
- Gaspersz, V. 2006. *Total Quality Management. Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hartatik, I.P. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana. Yogyakarta.
- Jais, A. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. Skripsi. UIN Alauddin Makassar.
- Judiardi. 2010. *Pelayanan Prima untuk Meraih Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Rajagrafindo Persada. Depok.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

- Mangkunegara, A.A.A.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Nawawi, H. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nimpuno, G.A. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja dan Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan UD. Pustaka Pelajar Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nitisemito, A.S. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Ghalia. Indonesia. Jakarta.
- Prijodarminto, S. 2014. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu. Jakarta.
- Rivai, V., dan Sagala, E.J. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik* (Edisi 3). Rajawali Pers. Jakarta.
- Sampara, L dan Sugiyanto. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta.
- Saydam, G. 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia: Suatu Pendekatan. Mikro*. Djambaran. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Mandar Maju. Bandung.
- Sucipto, C. 2014. *Keselamatan Dan Kesehatan Kerja K3*. Gosyen. Publishing. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung:
- Sunyoto, D. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS. Yogyakarta.
- Sutrisno, E. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Tu'u, T. 2004. *Peran Disiplin pada Perilaku dan Prestasi Belajar*. Grasindo. Jakarta.
- Wahjono, S.I. 2010. *Perilaku Organisasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.