

**PENGARUH KUALITAS KINERJA KARYAWAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI (PDAM TIRTANADI) CABANG TUASAN KOTA MEDAN**

***THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PERFORMANCE QUALITY ON PUBLIC SERVICES AT THE REGIONAL TIRTANADI DRINKING WATER COMPANY (PDAM TIRTANADI) TUASAN BRANCH MEDAN CITY***

**Taufiqurrahman MB<sup>1</sup>, Jhon Simon<sup>2</sup>, Tomi Jaffisa<sup>3</sup>**

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Dharmawangsa Medan

taufiqurrahman@gmail.com<sup>1</sup>, jhon.simon07@dharmawangsa.ac.id<sup>2</sup>, [tomijaffisa@dharmawangsa.ac.id](mailto:tomijaffisa@dharmawangsa.ac.id)<sup>3</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Kota Medan. Variabel Kinerja Karyawan (X) diukur melalui empat indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan biaya yang diberikan oleh karyawan. Ini mengindikasikan bahwa karyawan memiliki kompetensi dan profesionalisme yang memadai dalam menjalankan tugas-tugas mereka serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Pelayanan Publik (Y) diukur melalui indikator-indikator seperti sarana dan prasarana, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan yang lancar, kehandalan pelayanan, daya tanggap terhadap permintaan pelanggan, dan jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Ini mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Melalui analisis regresi, penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja karyawan (X) terhadap pelayanan publik (Y). Nilai koefisien regresi menunjukkan bahwa setiap peningkatan sebesar 1% dalam kinerja karyawan diharapkan akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0.022 dalam pelayanan publik yang diberikan. Hasil uji F juga mengindikasikan bahwa variabel kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel pelayanan publik. Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja karyawan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Kota Medan akan berkontribusi positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan ini kepada masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya mempertimbangkan pengembangan aspek-aspek kinerja karyawan yang telah diidentifikasi dan terus meningkatkan upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

**Kata Kunci:** Kinerja Karyawan, Pelayanan Publik, dan PDAM Tirtanadi.

**ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of employee performance on public services at PDAM Tirtanadi, Tuasan Branch, Medan City. The Employee Performance variable (X) is measured through four indicators, namely work quality, work quantity, timeliness and cost. The research results show that the majority of respondents have a positive view of the quality of work, quantity of work, timeliness and costs provided by employees. This indicates that*

employees have adequate competence and professionalism in carrying out their duties and have a positive impact on customer satisfaction. Public Service Variables (Y) are measured through indicators such as facilities and infrastructure, reliability, responsiveness and guarantees. The research results show that the majority of respondents have a positive view of the availability of facilities and infrastructure that support smooth service, service reliability, responsiveness to customer requests, and guaranteed quality of service provided by PDAM. This reflects the company's commitment to providing quality public services to the community. Through regression analysis, this research found that there is a positive and significant influence between employee performance (X) on public services (Y). The regression coefficient value shows that every 1% increase in employee performance is expected to result in an increase of 0.022 in the public services provided. The F test results also indicate that employee performance variables have a significant influence on public service variables. Based on this research, it can be concluded that improving employee performance at PDAM Tirtanadi Tuasan Branch, Medan City will contribute positively to improving the quality of public services provided by this company to the community. Therefore, companies should consider developing the identified aspects of employee performance and continue to increase efforts in providing quality public services.

*Keywords: Employee Performance, Public Services, and PDAM Tirtanadi.*

## **A. PENDAHULUAN**

Air memiliki peran besar dalam keseimbangan lingkungan dalam kehidupan ekonomi modern, dan kelangkaannya mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Sistem jaringan pipa adalah komponen utama distribusi air minum di perkotaan, tetapi sering menghadapi masalah seperti kebocoran, kerusakan, kehilangan energi, penurunan layanan, dan ketidakpuasan masyarakat. Manajemen sumber daya manusia sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi, baik swasta maupun pemerintah. Kinerja pegawai, yang mencakup kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kepatuhan pada aturan, mempengaruhi kesuksesan perusahaan. Kinerja yang baik dari pegawai menjadi aset berharga bagi organisasi.

Pelayanan publik yang efektif oleh pemerintah atau badan usaha milik negara sering kali belum memuaskan masyarakat. Contoh kasus ketidakpuasan masyarakat terjadi pada PDAM Tirtanadi terkait pembengkakan tagihan air. Rendahnya kualitas pelayanan publik ini menjadi sorotan masyarakat dan media.

PDAM Tirtanadi berperan penting dalam menyediakan air minum yang memadai dan berkualitas. Kualitas pelayanan publik sangat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dalam era globalisasi, PDAM Tirtanadi dituntut memberikan layanan yang efisien dan responsif, yang sangat bergantung pada kualitas kinerja karyawannya.

Penelitian terhadap PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Kota Medan menunjukkan bahwa kualitas kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kinerja yang baik meliputi aspek teknis, interpersonal, komunikasi, tanggung jawab, dan etika kerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen untuk meningkatkan efektivitas operasional, kualitas layanan, serta kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Kinerja Karyawan**

- a) Kualitas kinerja seorang karyawan merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Dalam proses meningkatkan kinerja aparatur diperlukan kualitas kerja dalam sebuah organisasi publik. Kualitas kerja di dalam sebuah organisasi publik merupakan jawaban berhasil atau tidaknya sebuah organisasi dalam menciptakan dan menumbuhkan perilaku para pegawai untuk melihat apakah tugas, fungsi dan tanggungjawab serta tujuan-tujuan apakah sudah tercapai secara optimal.
- b) Seperti yang dikemukakan oleh Hao dalam Puput Wahyu (2015:4) bahwa kualitas kerja merupakan keandalan dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana mutu yang tinggi, waktu yang tepat, cermat dan dengan prosedur yang mudah dipahami oleh pegawai yang mempunyai tanggungjawab besar terhadap tugas-tugas dan kewajiban yang diberikan, baik tanggungjawab pribadi, sosial, intelektual maupun tanggungjawab moral dan spiritual. Kualitas kerja diperlukan agar para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik disetiap aspek. Kualitas kerja pegawai di setiap organisasi publik dibidang pelayanan berpengaruh pada sisi pelayanan yang akan dicapai yang kemudian menuju pada kualitas pelayanan publik.

### **2. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan hak dasar warga negara yang harus dipenuhi oleh negara untuk kesejahteraan rakyat. UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 juga menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah untuk masyarakat yang memberikan kepuasan tanpa terikat produk fisik. Wasistiono

menambahkan bahwa pelayanan publik adalah jasa yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran.

Lima unsur penting dalam pelayanan publik adalah:

1. Pemberi layanan
2. Penerima layanan
3. Jenis layanan
4. Kepuasan pelanggan
5. Umpan balik

Menurut Kasmir, pelayanan publik yang baik harus memiliki sikap yang baik dari karyawan, sarana dan prasarana yang lengkap, tanggung jawab, layanan cepat dan tepat, komunikasi yang baik, jaminan rahasia, pengetahuan dan kemampuan yang baik, pemahaman kebutuhan konsumen, dan kepercayaan pelanggan.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan:

- a. Tangibles (bukti langsung)
- b. Reliability (kehandalan)
- c. Responsiveness (daya tanggap)
- d. Assurance (jaminan)
- e. Empathy (empati)

UU No. 25 Tahun 2009 pasal 3 menyebutkan tujuan undang-undang ini adalah untuk:

- a. Menetapkan batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan dalam pelayanan publik.
- b. Mewujudkan sistem pelayanan publik yang layak sesuai asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Memenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- d. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik.

### 3. Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Kajian Teori	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas	1. Efektivitas 2. Efektivitas Kerja 3. Pegawai 4. Pelayanan 5. Pelayanan Publik	Jenis penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif yaitu penelitian ilmiah	Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) memiliki hubungan kuat (tinggi) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) diperoleh

<p>Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan (Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan; Jhon Simon, S.Sos, M. Si:2018)</p>	<p>6. Kualitas Pelayanan Publik</p>	<p>yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungannya, dengan tujuan mengembangkan dan menggunakan model matematis teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah Kuisioner (Angket) dan Observasi serta menggunakan data primer dan sekunder.</p>	<p><math>r = 0,796</math> yang berada pada interval <math>0,60 - 0,799</math> pada kategori tinggi. Dari pengujian determinasi diperoleh bahwa Efektivitas Kerja Pegawai sudah cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yaitu sebesar <math>63,4\%</math>. Dalam pengujian <math>t</math> (signifikan). Efektivitas Kerja Pegawai memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik thitung sebesar <math>12,123</math> dan nilai ketentuan tabel <math>t_{tabel}</math> sebesar <math>1,666</math>, dengan rumus pengujian thitung <math>&gt; t_{tabel}</math> maka, <math>t_{12,123} &gt; t_{1,666}</math>.</p>
<p>Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PdAM) Tirta Intan Kabupaten Garut (Journal Pembangunan &amp; Kebijakan Publik Universitas Garut, Usan Rudiansyah<sup>1</sup> dan Miman Nurdiaman<sup>2</sup>: 2015)</p>	<p>1. Kinerja 2. Indikator Pengukuran Kinerja 3. Pelayanan 4. Kualitas Pelayanan</p>	<p>Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausalitas, yang mana deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan variabel yang diteliti sedangkan kausalitas untuk mengetahui hubungan antar variabel. Alat ukur penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu berupa kuesioner yang disusun secara terstruktur.</p>	<p>Berdasarkan analisis statistic, terbukti adanya hubungan yang kuat antara kinerja Pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja Pegawai terhadap peningkatan pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Intan Kabupaten Garut</p>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. (Skripsi Magister USU, Rudi Salim:2018)	1. Kualitas Pelayanan Publik 2. Kepuasan Pelanggan	Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan daftar pertanyaan (Kuesioner) dan studi dokumentasi, Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dan linier sederhana.	Hasil penelitian menunjukkan secara parsial bukti fisik 0,93 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kehandalan 0,223 berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketanggapan 0,221 berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jaminan 0, 179 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan empati 0,213 berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
--	---	--	--

**C. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel yang ada. Dengan metode ini penulis berharap agar dapat mengetahui pengaruh antara kualitas kinerja karyawan terhadap pelayanan publik pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Kota Medan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 44.411 pengguna aktif. Sampel dalam studi ini diperoleh dengan menerapkan metode Proportionate Stratified Random Sampling. Pendekatan ini dipilih karena variasi dalam populasi tidak merata, sebagaimana dinyatakan oleh Sugiyono (2011:82), yang menyatakan bahwa teknik Proportionate Stratified Random Sampling digunakan ketika populasi memiliki kelompok atau elemen yang tidak seragam dan terbagi dalam strata secara proposional. Oleh karena itu, peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 (lima puluh) responden.

Penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data: data primer dan data sekunder. Data primer adalah data mentah yang diambil langsung oleh peneliti dari sumber

utama, yang sebelumnya tidak ada. Untuk mengumpulkan data primer, peneliti menggunakan metode:

1. Observasi (pengamatan): Pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap gejala pada objek penelitian, yang dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung.
2. Kuisisioner: Menggunakan kuisisioner tertutup dengan pertanyaan dan jawaban yang sudah disediakan peneliti. Pertanyaan dalam kuisisioner menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden sesuai dengan indikator variabel penelitian.

Kemudian data sekunder, dimana data tersebut diperoleh dengan membaca buku, internet, majalah dan sumber data lainnya.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Variabel Kinerja Karyawan (X)**

Variabel Kinerja Karyawan (X) mengukur sejauh mana karyawan mencapai atau melampaui tujuan, tugas, dan harapan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Variabel ini diukur melalui empat indikator: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan biaya.

###### **- Kualitas Kerja**

Mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap kualitas kerja karyawan, menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang memadai serta efisiensi dan keramahan dalam berinteraksi dengan pelanggan.

###### **- Kuantitas Kerja**

Karyawan di PDAM Tirtanadi cabang Tuasan Medan mampu menyelesaikan tugas tepat waktu dan efisien, mencerminkan dedikasi dan kontribusi mereka terhadap efisiensi operasional perusahaan.

###### **- Ketepatan Waktu**

Responden percaya bahwa karyawan memberikan layanan tepat waktu, mematuhi jadwal, dan cepat tanggap terhadap permintaan pelanggan, yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan.

###### **- Biaya**

Pelayanan dianggap terjangkau dan sesuai kualitas. Karyawan dinilai efisien dalam mengelola sumber daya untuk meminimalkan biaya operasional, dengan transparansi biaya yang meningkatkan kepercayaan pelanggan.

## 2. Variabel Pelayanan Publik (Y)

Pelayanan Publik (Y) di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan diukur melalui beberapa indikator: sarana dan prasarana, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan.

### - Sarana dan Prasarana

Responden memiliki pandangan positif terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan yang lancar dan efisien.

### - Kehandalan

Pelayanan dinilai konsisten dan dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

### - Daya Tanggap

Karyawan dianggap cepat tanggap terhadap pertanyaan dan permintaan masyarakat, menunjukkan komitmen PDAM dalam memberikan pelayanan responsif.

### - Jaminan

Responden percaya pada pengetahuan dan keterampilan karyawan, prosedur dan standar pelayanan, serta perlindungan data pribadi yang diberikan.

## 3. Pengaruh Kinerja Karyawan (X) Terhadap Pelayanan Publik (Y)

Penelitian menggunakan IBM SPSS Statistic 21 untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja karyawan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik (Y).

- **Koefisien Determinasi (R Square):** 0.105, artinya 10.5% variasi dalam data dijelaskan oleh variabel dalam model.
- **Koefisien Korelasi (R):** 0.324, menunjukkan hubungan positif antara kinerja karyawan dan pelayanan publik.
- **Koefisien Regresi:** Setiap peningkatan 1% dalam kinerja karyawan diharapkan meningkatkan pelayanan publik sebesar 0.022.
- **Uji F** menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik (Y) dengan nilai F hitung sebesar 5.636 dan tingkat signifikansi  $0.02 < 0.05$ .

Maka penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan kinerja karyawan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Kota Medan. Dengan demikian, peningkatan kinerja karyawan diharapkan akan berdampak positif pada kualitas pelayanan publik yang diberikan.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Kota Medan, ditarik beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Alat ukur yang digunakan dalam kuisioner terhadap variabel X terdiri atas 4 indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan biaya. Sedangkan untuk variabel Y, indikator yang digunakan terdiri atas sarana dan prasarana, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan. Masing-masing indikator terdiri atas 3 pernyataan dalam kuisioner sehingga setiap variabel terdiri dari 12 pernyataan.
2. Berdasarkan tabel uji F di atas dapat diketahui bahwa nilai F hitung adalah 5.636 dengan tingkat signifikansi  $0,02 < 0,05$ , dimana nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabelnya, maka disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel kinerja karyawan (X) terhadap variabel pelayanan publik (Y).

## DAFTAR PUSTAKA

- Barnawi, Arifin. 2012. *Buku Pintar Mengelola Sekolah (Swasta)*. Yogyakarta:Ar-Ruzz.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Jhon Simon, S.Sos, M.Si. 2018. *Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan*. Jurnal Publik Reform UND HAR Medan.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Korim, B. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Kosumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kurniawan dalam Mulyadi dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari Wahyu Puput. 2015. *Pengaruh Kualitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kepulauan Riau Samsat Tanjungpinang*. Universitas Maritim Raja Ali Haji: Tanjung Pinang.
- Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Notoatmodjo. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Salim Rudi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota*. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja: Suatu Tinjauan Dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela Lijan Poltak. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Usan Rudiansyah dan Miman Nurdiaman. 2015. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Intan Kabupaten Garut*. *Journal Pembangunan & Kebijakan Publik Universitas Garut*.
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Tahun 1969 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja.