



ANALISIS PERAN MANAJEMEN PELAYANAN DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR KECAMATAN PEMERINTAH KOTA MAKASSAR

Hendra Gunawan¹

¹institit bisnis dan keuangan nitro makassar

e-mail: hendramanajemen@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pemerintah Kota Makassar. Sampel penelitian terdiri dari 125 pegawai di 15 kecamatan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan Smart PLS, sementara data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan kunci dan dianalisis secara tematik menggunakan NVivo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan indikator kejelasan prosedur dan pelatihan sebagai kontributor utama. Lingkungan kerja juga memiliki pengaruh positif yang signifikan dan lebih dominan, dengan menyoroti pentingnya fasilitas fisik, hubungan kerja yang harmonis, dan dukungan manajerial dalam meningkatkan kinerja pegawai. Kedua variabel ini terbukti berkontribusi secara sinergis terhadap peningkatan efektivitas kerja di sektor publik. Penelitian ini memberikan kontribusi akademis dengan mendukung literatur tentang pentingnya manajemen pelayanan dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan pemerintah daerah untuk memperkuat sistem manajerial dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan strategis bagi kebijakan pengelolaan sumber daya manusia di sektor pemerintahan.

Kata kunci : manajemen pelayanan ; lingkungan kerja ; kinerja pegawai.

Abstract. This study aims to analyze the influence of service management and work environment on employee performance in the Makassar City Government District Office. The research sample consisted of 125 employees in 15 sub-districts who were selected using the purposive sampling technique. Quantitative data were collected through questionnaires and analyzed using Smart PLS, while qualitative data was obtained through in-depth interviews with key informants and analyzed thematically using NVivo. The results show that service management has a positive and significant influence on employee performance, with indicators of clarity of procedures and training as the main contributors. The work environment also has a significant and more dominant influence, highlighting the importance of physical facilities, harmonious working relationships, and managerial support in improving employee performance. These two variables have been proven to contribute synergistically to increasing work effectiveness in the public sector. This research makes an academic contribution by supporting literature on the importance of service management and the work environment in improving employee performance. Practically, this study recommends local governments to strengthen the managerial system and create a conducive work environment to improve the quality of public services. The results of this research are expected to be a strategic reference for human resource management policies in the government sector.

Keywords : service management; work environment ; employee performance.

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan organisasi, termasuk di sektor publik seperti pemerintahan. Pemerintahan daerah, seperti di Kantor Kecamatan Pemerintah Kota Makassar, kinerja pegawai menjadi krusial untuk memastikan pelayanan publik yang optimal. Menurut Gunawan (2024) bahwa pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Oleh karena itu, analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Manajemen pelayanan dan lingkungan kerja merupakan dua dimensi yang saling berkaitan dalam mendukung kinerja pegawai (Holid & Meilani, 2018). Manajemen pelayanan melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi terhadap proses pelayanan publik, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif. Sementara itu, lingkungan kerja mencakup aspek fisik, sosial, dan psikologis yang dapat memengaruhi motivasi dan produktivitas pegawai. Studi terdahulu menunjukkan bahwa kombinasi manajemen pelayanan yang baik dan lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kualitas kerja pegawai secara signifikan.

Di Makassar, sebagai salah satu kota besar di Indonesia, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas semakin meningkat. Kantor Kecamatan sebagai unit layanan pemerintahan memiliki peran strategis dalam menyelenggarakan layanan administratif dan sosial kepada masyarakat. Namun, berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya, beban kerja yang tinggi, serta ekspektasi masyarakat yang terus berkembang, memunculkan kebutuhan untuk mengevaluasi dan meningkatkan praktik manajemen pelayanan serta kualitas lingkungan kerja di institusi ini (Winarti, 2018). Penelitian tentang peran manajemen pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai telah banyak dilakukan di berbagai sektor, namun terdapat kesenjangan dalam literatur yang membahas secara spesifik konteks kantor kecamatan di Indonesia. Menurut Idrus et al., (2023) karakteristik budaya kerja, sistem birokrasi, dan kebutuhan masyarakat lokal menjadi variabel unik yang memerlukan pendekatan penelitian yang terfokus. Selain itu, keberadaan regulasi pemerintah terkait reformasi birokrasi memberikan landasan penting untuk menganalisis bagaimana intervensi manajerial dan perbaikan lingkungan kerja dapat mendorong kinerja yang lebih baik (Badar, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sejauh mana manajemen pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pemerintah Kota Makassar. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran empiris tetapi juga menawarkan rekomendasi strategis yang relevan bagi pengambil kebijakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dengan mengisi kesenjangan dalam literatur, sekaligus memberikan manfaat praktis bagi peningkatan layanan publik di tingkat kecamatan. Melalui pendekatan yang komprehensif, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai hubungan antara manajemen pelayanan, lingkungan kerja, dan kinerja pegawai. Hasilnya diharapkan dapat menjadi acuan bagi institusi pemerintah lainnya dalam merancang kebijakan dan program yang mendukung peningkatan kinerja pegawai, terutama dalam menghadapi tantangan pelayanan publik di era modern yang semakin kompleks dan dinamis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed-method) untuk memberikan pemahaman yang komprehensif terkait pengaruh manajemen pelayanan dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di 15 kecamatan Pemerintah Kota Makassar. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif secara simultan untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel penelitian.

Untuk melengkapi data kuantitatif, dilakukan wawancara mendalam dengan sejumlah informan kunci, seperti kepala kecamatan, kepala seksi, dan pegawai administrasi. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi lebih lanjut mengenai persepsi, tantangan, dan praktik terbaik dalam manajemen pelayanan serta upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung (Sekaran & Bougie, 2019). Informan dipilih menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria meliputi posisi jabatan, pengalaman kerja minimal tiga tahun, dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan pelayanan publik di kantor kecamatan. Pendekatan ini memastikan bahwa informan memiliki pemahaman mendalam dan relevansi terhadap topik penelitian. Data kualitatif dianalisis menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola-pola yang relevan (Sugiyono, 2016).

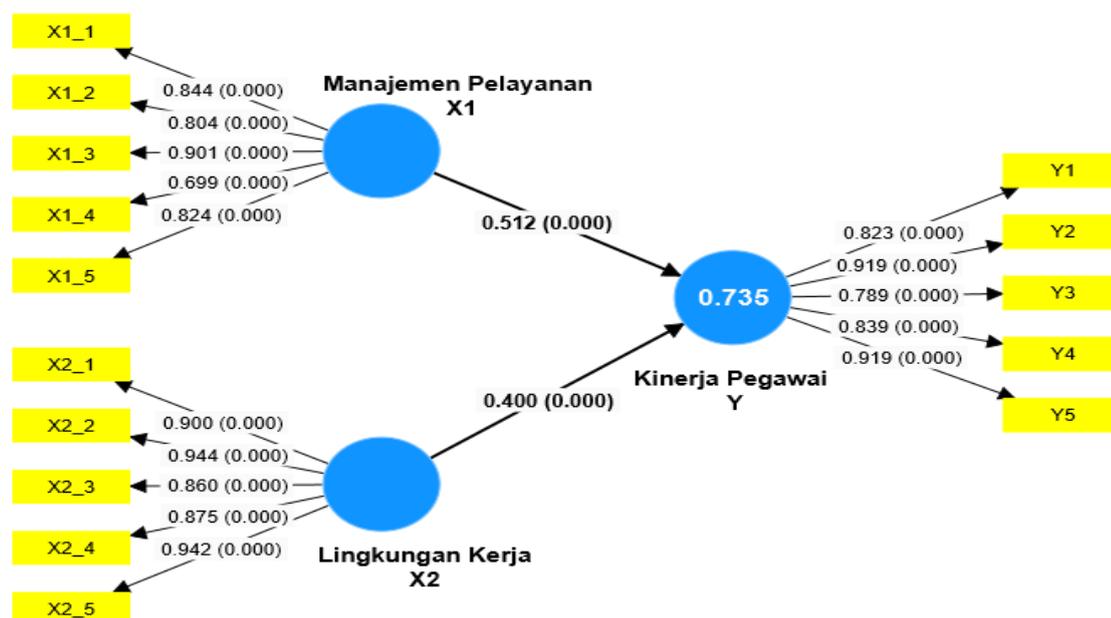
Data kuantitatif dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik Smart PLS, dengan teknik analisis meliputi statistik deskriptif untuk memahami karakteristik data, uji korelasi untuk mengeksplorasi hubungan antarvariabel, dan uji regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Hair et al., 2019a). Data kualitatif dianalisis menggunakan perangkat lunak NVivo, dengan pendekatan analisis tematik yang mencakup pengkodean data, pengelompokan tema, dan interpretasi pola-pola utama yang relevan dengan fokus penelitian (Pugu et al., 2024). Hasil analisis kuantitatif dan kualitatif kemudian diintegrasikan untuk memberikan pemahaman yang holistik.

Penelitian ini menggunakan survei sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data kuantitatif. Kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang relevan dengan manajemen pelayanan, lingkungan kerja, dan kinerja pegawai, yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya seperti teori Servqual untuk manajemen pelayanan, konsep lingkungan kerja dari Herzberg's Two-Factor Theory, serta model kinerja pegawai dari Armstrong (Noverrisman, 2019). Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling dengan melibatkan sejumlah pegawai kantor kecamatan sebagai responden. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial, termasuk uji regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Ghozali, 2016). Sampel penelitian berjumlah 125 Pegawai di 15 kecamatan di Kota Makassar yang dianggap representatif sesuai dengan aturan Krejcie dan Morgan (Sugiyono, 2018). Analisis dan pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif yaitu analisis data untuk memperoleh distribusi responden jawaban responden melalui ukuran mean, standar deviasi dan statistic inferensial melalui analisis struktural equation model (SEM) dengan Partial Least Square (SMART PLS) untuk menganalisis pengaruh antar variabel (Hair et al., 2019a; Sarstedt et al., 2021)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambar 1. Smart PLS Standardized Result



Tabel 1. Reliability, validity and overall model fit assessment based on PLS-SEM results

Variabel	Item Pengukuran	Outer Loading	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Manajemen Pelayanan (X1)	X1.1	0.844	0.874	0.884	0.668
	X1.2	0.804			
	X1.3	0.901			
	X1.4	0.699			
	X1.5	0.824			
Lingkungan Kerja (X2)	X2.1	0.900	0.944	0.944	0.819
	X2.2	0.944			
	X2.3	0.860			
	X2.4	0.875			
	X2.5	0.942			
Kinerja Pegawai (Y)	Y1	0.823	0.910	0.914	0.739
	Y2	0.919			
	Y3	0.789			
	Y4	0.839			
	Y5	0.919			

Sumber: Data diolah 2024

Tabel 1 menunjukkan hasil evaluasi validitas, reliabilitas, dan model fit menggunakan Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) pada penelitian ini. Dari tabel tersebut, terlihat bahwa semua variabel memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Outer loading

© 2025 STIE TDN. All rights reserved. Corresponding Author : **Hendra Gunawan**

untuk setiap indikator berada di atas ambang batas 0,7 (Hair et al., 2019b), kecuali untuk indikator X1.4 yang memiliki nilai sebesar 0,699. Namun, nilai ini masih dapat diterima dalam konteks penelitian eksploratif (Hair et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur dengan baik.

Cronbach's Alpha dan Composite Reliability untuk setiap variabel juga berada di atas nilai 0,7, yaitu masing-masing 0,874 untuk Manajemen Pelayanan (X1), 0,944 untuk Lingkungan Kerja (X2), dan 0,910 untuk Kinerja Pegawai (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik. Nilai AVE (Average Variance Extracted) untuk masing-masing variabel juga melebihi ambang batas minimum 0,5 (Fornell & Larcker, 1981), yaitu 0,668 untuk Manajemen Pelayanan, 0,819 untuk Lingkungan Kerja, dan 0,739 untuk Kinerja Pegawai. Temuan ini mengindikasikan bahwa konstruk penelitian memiliki validitas konvergen yang memadai.

Secara khusus, variabel Lingkungan Kerja (X2) memiliki nilai outer loading tertinggi pada indikator X2.2 (0,944) dan nilai AVE tertinggi (0,819), yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja memainkan peran penting dalam mendukung kinerja pegawai. Hasil ini konsisten dengan teori Herzberg's Two-Factor Theory (Munir, 2022), yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang baik merupakan faktor motivasi utama bagi pegawai. Dalam konteks Kantor Kecamatan Pemerintah Kota Makassar, lingkungan kerja yang kondusif, seperti fasilitas fisik yang memadai dan hubungan antarpegawai yang harmonis, dapat secara signifikan meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

Hasil yang diperoleh juga menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan (X1) memiliki kontribusi penting terhadap kinerja pegawai, meskipun salah satu indikator (X1.4) sedikit berada di bawah ambang batas ideal. Hal ini dapat diartikan bahwa beberapa aspek manajemen pelayanan masih memerlukan perbaikan lebih lanjut, seperti sistem evaluasi pelayanan yang lebih komprehensif. Rekomendasi strategis yang dapat diberikan adalah penguatan pelatihan pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini mendukung literatur sebelumnya, seperti studi Agusnawati et al. (2024), yang menekankan pentingnya kualitas manajemen pelayanan dalam mendukung kepuasan dan kinerja organisasi.

Tabel 2 Hypothesis testing results

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Path Coefficients	T statistics (hitung)	p-value	Hasil
H1	Manajemen pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai X1 → Z	0.400	4.549	0.000	Hipotesis 1 diterima
H2	Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai X2 → Z	0.512	5.798	0.000	Hipotesis 2 diterima

Source: Data processed using PLS, 2024

Pembahasan

Hasil uji hipotesis pada Tabel 2 menunjukkan bahwa kedua hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Hipotesis pertama (H1) menunjukkan bahwa manajemen pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Z), dengan koefisien jalur sebesar 0,400, nilai T statistik 4,549, dan p-value 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam manajemen pelayanan secara langsung dapat meningkatkan kinerja pegawai. Temuan ini konsisten dengan penelitian terbaru oleh Wijaya et al. (2024), yang menyatakan bahwa pengelolaan pelayanan publik yang efektif meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan masyarakat.

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa lingkungan kerja (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Z), dengan koefisien jalur sebesar 0,512, nilai T statistik 5,798, dan p-value 0,000. Nilai koefisien ini lebih tinggi dibandingkan H1, yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki kontribusi yang lebih besar terhadap peningkatan kinerja pegawai. Temuan ini mendukung studi oleh Angriani et al., (2024) yang menemukan bahwa lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung secara signifikan memengaruhi produktivitas pegawai di sektor publik.

Pengaruh positif manajemen pelayanan terhadap kinerja pegawai mencerminkan pentingnya desain sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Manajemen pelayanan yang baik melibatkan kejelasan prosedur, pelatihan pegawai, dan kecepatan layanan. Menurut Hossam et al. (2024), pegawai yang dilengkapi dengan keterampilan teknis dan memiliki pemahaman yang baik tentang proses pelayanan cenderung lebih produktif dan mampu memberikan hasil yang berkualitas. Dalam konteks Kantor Kecamatan Pemerintah Kota Makassar, hal ini dapat diterapkan melalui pengembangan pelatihan yang terfokus pada peningkatan kemampuan pegawai.

Lingkungan kerja yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai menunjukkan bahwa kondisi fisik, psikologis, dan sosial di tempat kerja sangat penting untuk diperhatikan. Misalnya, lingkungan kerja yang menyediakan fasilitas pendukung seperti ruangan kerja yang nyaman, hubungan kerja yang harmonis, dan dukungan manajerial dapat meningkatkan motivasi pegawai. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Safitri, et al. (2023) yang menunjukkan bahwa intervensi pada faktor lingkungan kerja menghasilkan peningkatan produktivitas pegawai hingga 30%.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa manajemen pelayanan dan lingkungan kerja harus menjadi prioritas dalam perencanaan strategis organisasi publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem internal dan memberikan pelatihan kepada pegawai, sementara pembenahan lingkungan kerja dapat dilakukan melalui penyediaan fasilitas pendukung dan penciptaan budaya kerja yang positif. Kedua aspek ini perlu berjalan secara sinergis untuk mencapai kinerja optimal.

Secara akademis, temuan ini mendukung pengembangan teori dan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya manajemen pelayanan dan lingkungan kerja dalam memengaruhi kinerja pegawai. Dengan hasil ini, penelitian dapat menjadi referensi bagi studi serupa di masa depan, terutama untuk konteks organisasi publik di Indonesia. Penelitian lebih lanjut dapat memperluas fokus pada aspek teknologi dan digitalisasi dalam pelayanan publik, sebagaimana disarankan oleh Natika et al. (2024), untuk menjawab tantangan pelayanan di era modern.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan dan lingkungan kerja secara signifikan memengaruhi kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Pemerintah Kota Makassar. Manajemen pelayanan yang efektif, ditandai dengan kejelasan prosedur, pelatihan yang relevan, dan keterlibatan aktif pegawai, terbukti berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kualitas pelayanan. Faktor ini menjadi esensial dalam menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan berkualitas.

Lingkungan kerja menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan manajemen pelayanan, dengan kontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai. Lingkungan kerja yang kondusif, meliputi fasilitas fisik yang memadai, hubungan kerja yang harmonis, serta dukungan manajerial, menciptakan motivasi yang tinggi dan semangat kerja di kalangan pegawai. Hal ini menegaskan pentingnya investasi dalam perbaikan lingkungan kerja sebagai prioritas strategis dalam organisasi publik.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pembuat kebijakan di sektor publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan melalui penguatan sistem manajerial dan pembenahan lingkungan kerja secara simultan. Penelitian ini juga memberikan kontribusi akademis dengan mengisi kesenjangan literatur terkait pengaruh manajemen pelayanan dan lingkungan kerja dalam konteks organisasi pemerintahan lokal di Indonesia. Rekomendasi strategis dan temuan empiris ini dapat menjadi rujukan untuk studi dan kebijakan di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawati, R., Nurfadillah, N., Wiradana, N., & Muktamar, A. (2024). Efektivitas Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 2(1), 87–105.
- Angriani, L., Nur, M., & Asraf, A. (2024). Pengaruh Pelatihan, Efektivitas Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sulawesi Tenggara. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 1273–1287.
- Badar, M. (2022). Manajemen Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *KAIZEN: Kajian Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Dan Kewirausahaan*, 1(1), 1–9.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics*. Sage publications Sage CA: Los Angeles, CA.
- Ghozali. (2016). *Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Akuntansi, Bisnis dan Ilmu Sosial Lainnya*.
- Gunawan, H., Hadis, A., & Qur'ani, B. (2024). Strategy for Increasing the Creative Performance of Civil Servants in Public Services: Effectiveness of Education and Training through Teamwork. *Education*, 4(3), 190–198.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Hult, G. T. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Long Range Planning*.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019a). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019b). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Holid, A., & Meilani, R. I. (2018). Pengaruh lingkungan kerja sosial terhadap kinerja karyawan direktorat akademik di sebuah perguruan tinggi di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(1), 54–62.
- Hossam, A. R., Hidayatullah, M. F., Al Kessa, M. S., Haikal, S., & Utama, R. E. (2024). Analisis Gaya Kepemimpinan dalam Memotivasi Karyawan pada Perusahaan Asuransi PT Sinar Mas. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 16229–16244.
- Idrus, S., Ruhana, F., Amalia, M. R., Rosyid, A. F., & Kuswandi, D. (2023). Implementasi kebijakan manajemen sumber daya manusia yang efektif dalam meningkatkan kinerja organisasi di era bisnis global. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 72–89.
- Munir, M. (2022). Motivasi Organisasi: Penerapan Teori Maslow, McGregor, Frederick Herzberg dan McLelland. *AL-IFKAR: Jurnal Pengembangan Ilmu Keislaman*, 17(01), 154–168.
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11.
- Noverrisman, R. (2019). *Pengaruh Marketing Mix (Product, Price, Place, Promotion) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Ibu Diah Bandar Lampung*.
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Safitri, A., Berlianty, I., & Sadi, S. (2023). Analisis Simulasi Keuntungan Perusahaan CPO melalui Intervensi Ergonomi pada Lingkungan Kerja Fisik dalam Proses Produksi. *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Informatika*, 2(2), 269–289.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2021). Partial least squares structural equation modeling. In *Handbook of market research* (pp. 587–632). Springer.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & sons.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods). In *Alfabet*.
- Wijaya, S. C., Mahendra, A. A., Hamdan, T. N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah: Development of Public Service Information Systems for Regional Government. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 3(1), 40–51.
- Winarti, E. (2018). Perencanaan manajemen sumber daya manusia lembaga pendidikan. *Tarbiyatuna: Jurnal Pendidikan Ilmiah*, 3(1), 1–26.