

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar

Devia Hetty Hernany^{1*}, Ahmad Hambali², Ridho Revaldi³

^{1,2}Universitas Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin

E-mail: deviahettyh@uniska-bjm.ac.id

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerk.in.v4i1.1561>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 23 Juny 2025

Revised: 28 Juny 2025

Accepted: 02 July 2025

Kata Kunci:

Kualitas Layanan, Kinerja Pegawai

Keywords:

Service Quality, Employee Performance



ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang hubungan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor kualitas layanan yang paling mempengaruhi kinerja pegawai di instansi pemerintah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pimpinan di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pegawai, sehingga dapat memaksimalkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja, hubungan antar pegawai, dan kebijakan organisasi juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kinerja pegawai secara menyeluruh

This study aims to provide a clearer picture of the relationship between service quality and employee performance, as well as to identify service quality factors that most influence employee performance in government agencies. It is hoped that the results of this study can provide useful insights for leaders in the Banjar Regency Regional Secretariat in improving the quality of services provided to employees, so that they can maximize employee performance in carrying out government duties. Employee performance is influenced by other factors such as work motivation, relationships between employees, and organizational policies also need to be considered to improve employee performance as a whole



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

How to Cite: Devia Hetty Hernany et al (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar , 4(1) 121-127. <https://doi.org/10.31004/jerk.in.v4i1.1561>

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai di instansi pemerintah memegang peranan penting dalam efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar, kinerja pegawai merupakan indikator utama dalam menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Pemerintahan yang baik tidak hanya ditandai dengan kinerja pegawai yang tinggi, tetapi juga dengan kualitas layanan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di instansi pemerintah, khususnya di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar, adalah hal yang sangat penting.

Salah satu faktor yang signifikan dalam mempengaruhi kinerja pegawai adalah kualitas layanan yang diterima oleh pegawai itu sendiri. Kualitas layanan yang baik, yang mencakup berbagai aspek seperti kecepatan, akurasi, responsivitas, dan perhatian terhadap kebutuhan pegawai, dapat meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan pegawai. Sebaliknya, layanan yang buruk cenderung menurunkan motivasi dan dapat berdampak negatif pada kinerja pegawai. Dalam konteks ini, kualitas layanan yang diberikan oleh pimpinan atau manajemen di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar menjadi sangat relevan, karena dapat mempengaruhi produktivitas dan efektivitas kerja pegawai yang pada gilirannya mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas layanan dalam pemerintahan tidak hanya dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tetapi juga mencakup bagaimana pegawai diberikan pelayanan dalam bentuk dukungan,

fasilitas, dan sistem kerja yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan yang diberikan kepada pegawai terhadap kinerja mereka di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan konsumen, baik dalam sektor publik maupun privat. Kualitas layanan dalam konteks pemerintahan dapat diartikan sebagai persepsi penerima layanan terhadap seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu:

1. **Tangibles (Bukti Fisik)**
Dimensi ini mengacu pada aspek fisik dari layanan, seperti kebersihan kantor, penampilan pegawai, peralatan yang digunakan, dan segala elemen fisik lain yang mendukung layanan. Dalam konteks Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar, ini mencakup kebersihan dan keteraturan ruang kerja, serta kesiapan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.
2. **Reliability (Keandalan)**
Keandalan mengukur kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Di Sekretariat Daerah, keandalan dapat diukur melalui keakuratan informasi yang diberikan kepada masyarakat atau pegawai, serta ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas administratif.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**
Dimensi ini mengacu pada kesiapan dan kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat. Di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar, responsivitas sangat penting untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan atau keluhan pegawai dapat segera ditangani dengan baik dan cepat.
4. **Assurance (Jaminan)**
Jaminan berkaitan dengan kemampuan pegawai untuk memberikan keyakinan kepada penerima layanan bahwa mereka dapat percaya pada kualitas layanan yang diberikan. Faktor ini mencakup pengetahuan pegawai, keterampilan, serta kemampuan untuk menciptakan rasa aman bagi pegawai atau masyarakat yang dilayani.
5. **Empathy (Empati)**
Empati adalah perhatian pribadi yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan. Dalam konteks Sekretariat Daerah, empati dapat terlihat dalam bagaimana pegawai pemerintah merespons kebutuhan pegawai lainnya, menunjukkan perhatian pada masalah yang dihadapi, serta mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai dalam sektor publik tidak hanya mencakup aspek produktivitas, tetapi juga kualitas kerja, komitmen terhadap tugas, serta tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan yang dilakukan. Menurut Robinson (2006), kinerja pegawai dapat diukur dari tiga dimensi utama: efektivitas, efisiensi, dan produktivitas.

1. **Efektivitas** mengukur sejauh mana tujuan organisasi tercapai, baik dari segi proses maupun hasil. Dalam hal ini, kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar dapat diukur dengan melihat sejauh mana pegawai berhasil mencapai target tugas administratif dan pelayanan publik yang telah ditetapkan.
2. **Efisiensi** berkaitan dengan penggunaan sumber daya (baik waktu, tenaga, maupun biaya) dalam menyelesaikan tugas. Pegawai yang efisien dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu dan tanpa membuang sumber daya yang tidak perlu.
3. **Produktivitas** mengukur output yang dihasilkan oleh pegawai dalam hubungan dengan input yang digunakan. Dalam konteks Sekretariat Daerah, produktivitas dapat dinilai melalui jumlah tugas yang diselesaikan dalam periode tertentu, serta seberapa cepat pegawai dapat menyelesaikan tugas tersebut.

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi, kepuasan kerja, serta kualitas layanan yang mereka terima dari instansi terkait. Porter & Lawler (1968) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat ditingkatkan apabila mereka merasa puas dengan kondisi kerjanya dan memiliki motivasi yang tinggi.

Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Bitner (1992) menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja pegawai, yang pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan kinerja mereka. Penelitian oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi berkontribusi pada kepuasan kerja yang lebih besar, yang berhubungan langsung dengan produktivitas dan efektivitas kerja.

Selain itu, Sallis (2002) menyatakan bahwa dalam konteks sektor publik, kualitas layanan yang tinggi akan meningkatkan rasa percaya diri dan kepuasan pegawai terhadap pekerjaan mereka. Hal ini tercermin dalam peningkatan kinerja dan kualitas hasil kerja. Luthans (2006) mengungkapkan bahwa pegawai yang merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan layanan yang berkualitas akan merasa lebih dihargai, yang akan meningkatkan motivasi dan kinerja mereka dalam jangka panjang.

Penelitian Terkait Kualitas Layanan dan Kinerja Pegawai di Sektor Publik

Beberapa penelitian yang relevan dengan topik ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan kinerja pegawai di sektor publik. Misalnya, Suwito (2018) dalam penelitiannya mengenai kinerja pegawai di instansi pemerintah daerah menemukan bahwa kualitas layanan yang baik meningkatkan kepuasan kerja pegawai dan berdampak positif pada kinerja mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai yang menerima layanan yang baik dari atasan atau organisasi memiliki motivasi yang lebih tinggi untuk bekerja lebih efektif dan efisien.

Penelitian lain oleh Rahmawati & Sulisty (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pegawai dalam pelayanan internal sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh pimpinan atau atasan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pegawai, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kinerja pegawai dalam menjalankan tugas mereka.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai, yang pada gilirannya berpengaruh positif terhadap kinerja mereka. Pegawai yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, bekerja lebih produktif, dan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas mereka. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti akan menguji apakah kualitas layanan yang diberikan oleh manajemen Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survey. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar. Sampel penelitian yang digunakan adalah sejumlah 20 pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar, yang dipilih secara purposive sampling (pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu). Meskipun jumlah sampel terbilang kecil, hal ini tetap memungkinkan untuk memperoleh gambaran yang relevan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai dalam konteks penelitian ini.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar. Berdasarkan data yang ada, jumlah pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar mencapai sekitar 100 orang. Namun, mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya, penelitian ini menggunakan sampel yang lebih kecil, yaitu sebanyak 20 orang pegawai. Sampel ini dipilih dengan teknik purposive sampling, yang berarti pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria pemilihan sampel antara lain:

1. Pegawai yang bekerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar selama minimal satu tahun.
2. Pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administratif dan operasional di Sekretariat Daerah.
3. Pegawai yang dapat memberikan informasi yang relevan mengenai kualitas layanan dan kinerja mereka.

Pemilihan sampel ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih memiliki pemahaman yang cukup mengenai kualitas layanan yang diberikan dan kinerja yang diharapkan di lingkungan kerja mereka.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian utama:

1. Kuesioner Kualitas Layanan
Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang mengukur lima dimensi kualitas layanan menurut model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Setiap dimensi diukur dengan menggunakan skala Likert 1 hingga 5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju).
2. Kuesioner Kinerja Pegawai
Kinerja pegawai diukur dengan menggunakan indikator yang berkaitan dengan produktivitas, efektivitas, dan kepuasan kerja pegawai. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner ini juga menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kinerja pegawai, mulai dari tidak produktif hingga sangat produktif, dan dari tidak efektif hingga sangat efektif.

Kuesioner ini disebarakan secara langsung kepada 20 pegawai terpilih untuk memperoleh data mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diterima dan kinerja yang mereka capai.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis menggunakan **analisis regresi linier sederhana** untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai. Dengan menggunakan regresi linier, penelitian ini akan menguji apakah variabel kualitas layanan (independen) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai (dependen).

Adapun tahapan analisis yang dilakukan adalah:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
Sebelum melakukan analisis regresi, data yang diperoleh dari kuesioner akan diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan nilai Korelasi Pearson untuk validitas dan Cronbach's Alpha untuk reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten.
2. Deskriptif Statistik
Data yang terkumpul akan dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan distribusi karakteristik responden, serta untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas layanan dan kinerja pegawai yang ada di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.
3. Regresi Linier Sederhana
Setelah uji validitas dan reliabilitas dilakukan, analisis regresi linier sederhana akan digunakan untuk menguji hubungan antara kualitas layanan (sebagai variabel independen) dan kinerja pegawai (sebagai variabel dependen). Persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X + \epsilon$$

Ket:

- 1) Y adalah kinerja pegawai (variabel dependen),
- 2) X adalah kualitas layanan (variabel independen),
- 3) α adalah konstanta,
- 4) β adalah koefisien regresi,
- 5) ϵ adalah error term.

Hasil regresi akan menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai, serta apakah hubungan tersebut signifikan atau tidak.

Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Jumlah Sampel yang Terbatas

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebanyak 20 pegawai, yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar. Oleh karena itu, generalisasi hasil penelitian ini hanya berlaku untuk sampel yang dipilih.

2. Subjektivitas Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini bergantung pada persepsi responden terhadap kualitas layanan dan kinerja mereka, yang mungkin bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh faktor-faktor pribadi.

3. Tidak Menggunakan Teknik Pengambilan Sampel Acak

Penggunaan purposive sampling dapat membatasi variasi dalam karakteristik responden, yang dapat mempengaruhi keberagaman pendapat yang diperoleh

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 20 pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar yang memberikan respon terhadap kuesioner yang disebarkan mengenai kualitas layanan yang diterima dan kinerja yang dicapai. Berdasarkan analisis deskriptif, dapat dilihat bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan di lingkungan kerja mereka. Sebanyak 75% responden memberikan nilai yang tinggi (antara 4 dan 5 pada skala Likert) terhadap dimensi reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap), yang menunjukkan bahwa pegawai merasa bahwa tugas mereka diproses dengan tepat waktu dan akurat, serta bahwa mereka menerima respons yang baik terhadap keluhan atau permintaan mereka.

Sementara itu, untuk dimensi tangibles (bukti fisik), meskipun masih ada responden yang merasa kualitas fasilitas fisik bisa ditingkatkan, mayoritas pegawai memberikan penilaian positif terhadap aspek ini. Hal ini mencerminkan bahwa kebersihan dan keteraturan ruang kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar cukup mendukung kenyamanan kerja pegawai.



Analisis Regresi Linier

Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja pegawai, dilakukan uji regresi linier sederhana. Berikut adalah hasil analisis regresi:

1. Model Regresi:

$$Y = 1.20 + 0.58X$$

Dimana:

- YYY = Kinerja Pegawai
- XXX = Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil regresi, diperoleh koefisien regresi sebesar 0.58, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas layanan (dalam hal ini, skor rata-rata pada kuesioner kualitas layanan), akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0.58 unit.

2. Uji Signifikansi:

Uji t menghasilkan nilai $t = 3.42$ dengan $p\text{-value} = 0.002$. Karena $p\text{-value} < 0.05$, maka hipotesis nol (bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.

3. Koefisien Determinasi (R^2):

Nilai R^2 sebesar 0.43 menunjukkan bahwa 43% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kualitas layanan yang diterima oleh pegawai. Meskipun tidak sangat besar, nilai ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh moderat terhadap kinerja pegawai.

Pembahasan

Hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kualitas layanan yang diberikan di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Kualitas layanan yang baik, terutama dalam aspek reliability (keandalan) dan responsiveness (daya tanggap), dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih efisien. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bitner (1992) dan Luthans (2006), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja yang berasal dari kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai yang lebih tinggi dapat dicapai ketika pegawai merasa diperlakukan dengan adil dan profesional, serta mendapat dukungan yang baik dari organisasi. Dimensi tangibles (bukti fisik), meskipun tidak memiliki pengaruh yang sebesar dimensi lainnya, tetap memainkan peran dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung kinerja pegawai. Kualitas fasilitas fisik yang memadai, seperti kebersihan ruang kerja, ketersediaan alat kerja yang tepat, dan lingkungan yang rapi, dapat memberikan kenyamanan yang mempengaruhi kepuasan dan produktivitas pegawai.

Namun, meskipun hasil regresi menunjukkan pengaruh positif yang signifikan, nilai R^2 yang sebesar 0.43 mengindikasikan bahwa ada faktor lain selain kualitas layanan yang juga mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan memiliki pengaruh yang cukup besar, variabel lain seperti motivasi individu, kebijakan organisasi, serta sistem penghargaan dan evaluasi kinerja juga berkontribusi dalam mempengaruhi kinerja pegawai.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan yang diberikan di Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal keandalan dan daya tanggap, dapat meningkatkan kinerja pegawai, yang tercermin dari peningkatan produktivitas dan efektivitas kerja mereka.
2. Dimensi kualitas layanan seperti keandalan dan daya tanggap memainkan peran yang lebih besar dalam meningkatkan kinerja pegawai. Meskipun dimensi bukti fisik juga berpengaruh, peran kualitas fisik lingkungan kerja lebih kepada kenyamanan pegawai dalam menjalankan tugasnya.
3. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas layanan. Meskipun kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan, faktor-faktor lain seperti motivasi kerja, hubungan antar pegawai, dan kebijakan organisasi juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kinerja pegawai secara menyeluruh.

REFERENSI

- Azizah, R. R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan*. Meneliti dampak kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan di PT Kereta Api Indonesia.
- Devia, H.H., & Fakhsiannor. (2025). *Manajemen Kinerja*. Ruang Karya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education. Menyediakan landasan teori tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang relevan untuk memahami hubungan antara kualitas layanan dan kinerja pegawai.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management* (12th ed.). Thomson South-Western. Memberikan wawasan tentang manajemen sumber daya manusia dan hubungannya dengan kinerja pegawai.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. Dokumen seminal yang memperkenalkan model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Organizational Behavior* (16th ed.). Pearson. Membahas teori perilaku organisasi yang relevan dengan kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
- Rendy, A., Nopendia, D., & Sari, D. (2023). “*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Ongka Malino, Kabupaten Parigi Moutong*”. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*, 2(10), 41–49. Menganalisis hubungan antara kinerja pegawai dan kualitas pelayanan publik, dengan hasil yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.
- Santhi, N. H., & Hartati, W. (2017). “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Pegawai*”. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(78). Meneliti dampak kualitas pelayanan terhadap kinerja dan kepuasan pegawai di sektor publik.
- Soeprihanto, S. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFE. Membahas konsep dasar kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, termasuk kualitas layanan internal.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Panduan metodologi penelitian yang mencakup teknik sampling, pengumpulan data, dan analisis statistik.
- Widya, N. W., et al. (2018). “*Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di BRI Syariah Kantor Kas UNISBA-Bandung*”. Studi kasus yang menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pegawai berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.