

**EFEKTIVITAS PELAYANAN DAN KOMPETENSI
TERHADAP KINERJA PEGAWAI TATA USAHA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

Suryani

UIN Alauddin Makassar

Email: suryanikursani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kinerja pegawai Tata Usaha Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Teknik atau metode pengumpulan data penelitian melalui interview, penyebaran kuisioner, observasi, dan telaah dokumen. Peneliti menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, analisis regresi linear berganda, uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektifitas Pelayanan, dan Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Tata Usaha Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Dari hasil pengujian regresi maka dapat diketahui bahwa variabel yang dominan berpengaruh terhadap Kinerja Tata Usaha Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar adalah Kompetensi.

Kata Kunci: Pelayanan, Kompetensi, Kinerja dan Tata Usaha.

Abstract

This research aims to determine the effectiveness of services and competencies on the performance of administrative employees at the Faculty of Sharia and Law, State Islamic University of Alauddin Makassar. Techniques or methods for collecting research data through interviews, distributing questionnaires, observation, and document review. Researchers used quantitative descriptive analysis, multiple linear regression analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, and hypothesis testing in this research. The results of this research show that service effectiveness and competency have a positive and significant effect on the administrative performance of the Faculty of Sharia and Law, Alauddin State Islamic University, Makassar. From the results of the regression testing, it can be seen that the dominant variable influencing the Administrative Performance of the Faculty of Sharia and Law, State Islamic University of Alauddin Makassar is Competence.

Keywords: Service, Competence, Performance and Administration.

A. Pendahuluan

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan pelayanan dan pembinaan administrasi, keuangan dan barang milik negara di lingkungan Kantor Wilayah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. Dalam melaksanakan tugas, Bagian Tata Usaha menyelenggarakan fungsi, koordinasi penyusunan rencana, evaluasi program dan anggaran, pelaksanaan urusan keuangan, penyusunan organisasi dan tata laksana, pengelolaan urusan kepegawaian, pelayanan informasi dan hubungan masyarakat dan pelaksanaan urusan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, dan pengelolaan barang milik/kekayaan Negara¹.

Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum merupakan salah satu bagian pelayanan yang ada dilingkup UIN Alauddin Makassar dan terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanannya. Adapun layanan layanan yang diberikan yaitu layanan administrasi umum, akademik seperti pembuatan SK ujian mahasiswa, surat keterangan aktif kuliah dan sebagainya serta layanan keuangan.

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang atau sekelompok orang/organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir berpendapat bahwa pelayanan adalah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar pelayanan adalah ukuran yang ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan².

Kualitas pelayanan mempunyai berbagai definisi yang bervariasi dari mulai dari yang konvensional sampai dengan yang lebih strategis. Kualitas terdiri dari

¹ Kementerian Agama RI Provinsi DKI Jakarta, "Tugas Dan Fungsi - Bagian Tata Usaha", <https://dki.kemenag.go.id/page/tugas-dan-fungsi-bagian-tata-usaha>, diakses 14 September 2023

² M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212

sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu atau dapat dikatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Definisi kualitas layanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen³.

Service quality Merupakan perbandingan antara harapan konsumen dan kenyataan, apabila layanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan, maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu atau berkualitas dan konsumen akan merasa puas, dan apabila sebaliknya jika kenyataan ternyata kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dinyatakan tidak berkualitas atau tidak bermutu. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada orang lain, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sesudah transaksi⁴.

Kompetensi adalah kemampuan bekerja setiap individu yang mencakup aspek keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang sesuai dengan aturan dasar yang ditetapkan. Kompetensi merupakan gabungan dari keterampilan, pengetahuan, dan perilaku (*attitude*) yang dapat diamati dan diterapkan secara kritis untuk suksesnya sebuah organisasi dan prestasi kerja serta kontribusi pribadi karyawan terhadap organisasinya⁵.

Pegawai juga harus mempunyai kemampuan ataupun kompetensi yang sesuai didalam melakukan pekerjaannya untuk mencapai kinerja dan keberhasilan kerja pegawai dalam jangka panjang. Peningkatan kinerja pegawai secara individu akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara menyeluruh, yang di

³ Bilson Simamora, *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003, hlm. 180.

⁴ M. Nur Rianti, *Op. Cit*, hlm.213.

⁵ Rosmaini, Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2.1 (2019): 1-15. (14 September 2023)

refleksikan dalam kenaikan produktivitas. Pada manajemen kinerja, kompetensi lebih berperan pada dimensi perilaku perorangan dalam menyesuaikan suatu pekerjaan dengan baik. Kompetensi kinerja dapat dimaknai sebagai perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai yang memiliki kinerja yang sangat baik, konsistensi dan efektif dibandingkan dengan pegawai yang memiliki kinerja rata-rata.

Penguasaan kerja merupakan suatu kesatuan yang integral di dalam menciptakan kompetensi sumber daya manusia. Pentingnya penguasaan kerja tidak terlepas dari unsur sikap (attitude), sebagai cara untuk maju dan melakukan transformasi (perubahan yang maju), aset dalam pencapaian tujuan dan inovasi dalam kemajuan.

B. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dan penyebaran kuisioner untuk menganalisis fakta-fakta dan data-data yang dapat membantu keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian. Sedangkan jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan dan menjelaskan pengaruh variabel independen yang terdiri atas; Pelayanan, dan Kompetensi terhadap Variabel dependen, yakni kinerja Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang beralamat di Jl. Sultan Alauddin No. 36. Samata-Gowa Waktu Penelitian ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan, yaitu pada bulan September 2023 sampai Januari 2024.

3. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data untuk penelitian ini terdiri atas :

Data kuantitatif, adalah data informasi yang berupa simbol angka atau

bilangan.

Data kualitatif adalah data yang bukan dalam bentuk angka, seperti pedoman/petunjuk teknis (juknis), pedoman/petunjuk pelaksanaan (Juklak), peraturan perundang-undangan, serta keputusan yang berhubungan dengan kegiatan pengelolaan keuangan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas :

Data primer, yaitu data primer merupakan data yang diambil dari sebuah penelitian dengan menggunakan instrument yang dilakukan pada saat tertentu dan hasilnya pun tidak dapat di generalisasikan hanya dapat menggambarkan keadaan pada saat itu seperti kuesioner.

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui telaah dokumen seperti buku-buku, surat-surat, laporan, aturan-aturan tertulis, pedoman/petunjuk teknis serta dokumen lain yang ada relevansinya dengan materi penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Pengertian observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian secara langsung.

b. Interview

Interview atau wawancara survey adalah penggunaan metode wawancara dalam kegiatan survey untuk tujuan pengumpulan data/informasi terkait topik/permasalahan yang akan diteliti.

c. Kuisisioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

d. Telaah Dokumen

Telaah dokumen adalah pengambilan data yang diperoleh melalui telaah

dokumen-dokumen seperti; buku, tulisan serta data-data yang ada kaitannya dengan materi penelitian.

5. Metode Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang diajukan, maka penelitian ini menggunakan metode analisis sebagai berikut :

1. Analisis Deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk menilai karakteristik dari sebuah data, dan dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi kinerja yang ada kaitannya dengan pelayanan.
2. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Adapun formulasi dari analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X1 = Pelayanan

X2 = Kompetensi

a = Konstanta (nilai Y apabila X1, X2 = 0)

b1, b2 = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

e = Faktor Kesalahan

3. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Nilai korelasi yang diperoleh dan dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r, bila nilai r hitung > r tabel, dengan syarat r hitung > 0,30 maka pernyataan tersebut valid atau signifikan. Hasil uji validitas dilakukan menggunakan program SPSS 21.

4. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan

menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Uji reliabilitas ditentukan dengan koefisien cronbach's alpha dengan syarat instrumen yang reliabel jika memiliki cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ menggunakan program SPSS 21.

5. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2017:2) dalam melakukan uji regresi diisyaratkan agar data yang digunakan normal. Pada penelitian ini untuk mengetahui normalitas distribusi dapat dilakukan dengan melihat nilai residual pada model regresi yang akan diuji. Jika residual berdistribusi normal maka nilai sebaran data akan terletak disekitar garis lurus. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Histogram dan uji normal P Plot.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel bebas dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) lebih dari 0,05.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam regresi, salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians dari residual yang disebut homokedastisitas. Dasar dalam melihat suatu angket terjadi heterokedastisitas ataupun tidak yaitu jika nilai signifikan $> 0,05$ maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas dan sebaliknya jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi heterokedastisitas.

d. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi bebas (independen). Bila nilai VIF dari masing-masing variabel < 10 atau secara kebalikannya nilai toleransinya $> 0,1$ maka dapat dikatakan tidak terjadi Multikolinieritas atau hubungan yang terjadi antar variabel bebas dapat ditoleransi sehingga tidak akan mengganggu hasil regresi.

6. Uji Hipotesis

a. Uji t

pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t yakni dengan membandingkan t hitung dengan t tabel masing-masing variabel dependen dengan tingkat signifikan $\alpha < 0,05$.

b. Uji F

pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F yakni dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel dengan tingkat signifikan $\alpha < 0,05$. Uji ini bermakna jika F hitung $>$ F tabel dengan tingkat kepercayaan 95% atau $P < 0,05$.

c. Uji Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan kuat lemahnya korelasi atau hubungan antara variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikatnya.

d. Uji korelasi (R)

Uji R ini Untuk melihat kedekatan hubungan antara variabel bebas (independent variabel) terhadap variabel terikat (dependent Variabel) dijelaskan oleh koefisien korelasi (R) apabila nilai $R > 0,5$ berarti hubungan kuat.

Untuk memberikan batasan serta kesamaan persepsi terhadap beberapa pengertian dari variabel yang diteliti, maka ini dikemukakan definisi operasional variabel sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X_1) yaitu Pelayanan

Pelayanan merupakan upaya pengembangan sumber daya manusia terutama pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian. Indikator yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu : Reliabilitas, Daya Tanggap, dan Empati.

2. Variabel Bebas (X_2) yaitu Kompetensi

Kompetensi merupakan kemampuan dan potensi Pegawai sebagai sumber daya manusia yang dapat menjalankan suatu tugas mengenai permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan masalah kode etik. Indikator yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu: Pengetahuan, Keterampilan, Pengalaman, Sikap Penguasaan, dan Keahlian.

3. Variabel Terikat (Y) yaitu Kinerja

Kinerja Tata Usaha adalah serangkaian prestasi atau hasil yang diperoleh dari kegiatan atau pekerjaan selama beberapa waktu tertentu. Indikator yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu: Kualitas Kineja, Ketetapan waktu, Kemandirian.

Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan adalah dengan menggunakan Skala Likert.

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Kurang setuju (KS) : Skor 3
- d. Tidak setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak setuju (STS) : Skor 1

C. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai dan Dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Peneliti mengambil jumlah responden sebanyak 98 Orang Kuisisioner yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Terdapat 4 karakteristik responden yang dimasukkan dalam penelitian ini, yaitu berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan masa kerja.

2. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Pelayanan (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Hasil dari pendistribusian kuisisioner kepada responden, dimana diperoleh jawaban dengan skor terbanyak pada indikator pernyataan Pelayanan, yaitu pada pernyataan kelima yaitu rata-rata pegawai memberikan jawaban setuju mengenai “Saya mengutamakan kejujuran dalam setiap menyelesaikan pekerjaan untuk meningkatkan hasil kerja”. Hal ini menunjukkan bahwa Pegawai merasa puas dengan mengutamakan kejujuran dalam bekerja. Sehingga, indikator pelayanan pada pernyataan “Saya mengutamakan kejujuran dalam setiap menyelesaikan

pekerjaan untuk meningkatkan hasil kerja” memiliki pengaruh yang besar yang dapat berpengaruh besar bagi kinerja Pegawai (Y).

Hasil analisis penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai yang berkenaan dengan pelayanan yang disuguhkan oleh Pegawai. hal ini dapat dari besarnya sumbangan melalui nilai kontribusi $(b_1) = 0,035$ atau 35% dan juga dapat dilihat melalui hasil signifikansinya yakni $T\text{-hitung} = 0,680$ dengan probabilitas $= 0,498 < 0,05$. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan yang ada di Kantor Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar perlu ditingkatkan.

2. Pengaruh Kompetensi (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Hasil pendistribusian kuesioner kepada responden diperoleh jawaban dengan jumlah skor terbanyak pada indikator pernyataan Kompetensi, yaitu di pernyataan kelima bahwa rata-rata pegawai menjawab “setuju” seuasai dengan pernyataan “Dengan keterampilan yang saya miliki, saya bisa mengerjakan tugas dengan baik”. Hal Ini menunjukkan bahwa keterampilan harus dimiliki oleh setiap pegawai dalam mempermudah mengerjakan pekerjaannya. Sehingga, indikator pada kompetensi ini memiliki pengaruh yang besar yang dapat mempengaruhi Kinerja Pegawai (Y).

Hasil analisis penelitian ini menyatakan bahwa Kompetensi sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai yang berkenaan dengan Kompetensi yang ditampilkan oleh Pegawai. hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai kontribusi $(b_1) = 0,831$ atau 83% dan juga dapat diperlihatkan melalui hasil signifikansinya yakni $T\text{-hitung} = 12,288$ dengan probabilitas $= 12,288 < 0,05$. Dari hasil tersebut memberikan indikasi bahwa kompetensi yang ada di Kantor Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar perlu ditingkatkan.

Permasalahan mengenai Kompetensi yang terdapat di Tata Usaha Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Makassar mengenai kurangnya bimbingan dan pelatihan untuk para pegawai atau tenaga pendidik, sehingga

masih banyak terdapat kekeliruan dalam mekanisme pelaksanaan kerjanya. Untuk memenuhi standar kualifikasi Pegawai diperlukan beberapa upaya seperti dengan pengadaan pelatihan dan pengembangan diri melalui pendidikan akademisi dan profesi serta melakukan ujian kompetensi bagi seluruh Pegawai. Dengan demikian, maka hipotesis kedua yang mengatakan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan dan dapat diterima.

D. Penutup

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Komisi Penegakan Kode Etik Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Hal ini dikarenakan pelayanan yang baik dari seorang pegawai dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pada suatu Tata Usaha Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar yang ditandai dengan baik dan senangnya civitas akademika dalam menjalani proses pelayanan yang diberikan.
- b. Kompetensi adalah hal yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai karena dengan kompetensi yang dimiliki akan memudahkan proses pelayanan, dan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai sudah baik di Kantor Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

2. Saran

- a. Untuk pihak pada Kantor Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. sebaiknya memperhatikan kemampuan dari segi pelayanan. Karena, Pelayanan baik yang dimiliki oleh Pegawai akan menunjang kesenangan bagi Pegawai yang dilayani.
- b. Untuk Pegawai tetaplah selalu mempunyai inovasi terbaru demi kesuksesan serta terus memperbaiki diri dengan terus melakukan pengembangan keterampilan agar kualitas layanan di Kantor Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar menjadi lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing. 2018
- Barton, Kathryn M. dkk, Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional dalam meningkatkan Kinerja Komisioner. Jakarta : CV. Andi. 2016.
- Bilson Simamora, Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Hasibuan, Malayu S., Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara. 2016.
- <https://dki.kemenag.go.id/page/tugas-dan-fungsi-bagian-tata-usaha>, diakses 14 September 2023
- Huda, Fatkhan Amirul. Pengertian Populasi, Sampel, Jenis Sampling, dan Teknik Sampling. (online). (<http://fatkhan.web.id>, diakses 18 Agustus 2023).
- Khrisna, Data Sekunder Dan Data Primer, (online). (<http://datariset.com>. diakses 23 September 2023).
- M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010
- Moehariono, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2012.
- Torang, Dr. Syamsir, Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya, & Perubahan Organisasi). Bandung : Alfabeta. 2016
- Rosmaini, Rosmaini, and Hasrudy Tanjung. "Pengaruh kompetensi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 2.1 (2019)
- Wibisono, Anton Bagas, Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Surakarta, (Online). Skripsi thesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta. (<http://eprints.ums.ac.id>), 2018 diakses 13 September 2023)
- Winardi, Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta : PT. Rineka Cipta. 2016