



Pengaruh Fasilitas Kerja dan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kota Sibolga

¹ Putri Yani, ² Kaharuddin, ³ Jeniusman Ahmad Hutagalung

^{1,2,3} STIE Al-Wasliyah Sibolga, Sibolga, Indonesia

ARTICLE INFO

Kata kunci:
fasilitas kerja,
manajemen sumber daya
manusia,
kinerja pegawai

Keywords:
work facilities,
human resource management,
employee performance

Email :
pyani4378@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Sibolga. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 42 responden. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta uji t dan uji F dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung variabel fasilitas kerja sebesar 4,021 dan manajemen sumber daya manusia sebesar 2,904 yang lebih besar dari t tabel (2,02269) dengan tingkat signifikansi < 0,05. Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai sebesar 26,413 dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,554 menunjukkan bahwa 55,4% kinerja pegawai dipengaruhi oleh fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia, sedangkan sisanya 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik fasilitas kerja dan pengelolaan sumber daya manusia, maka semakin meningkat kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Sibolga.

This study aims to determine the effect of work facilities and human resource management on employee performance at the Social Service Office of Sibolga City. The research method used is a quantitative approach with data collection techniques through questionnaires distributed to 42 respondents. Data analysis was carried out using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, correlation coefficient tests, determination coefficient tests, as well as t-tests and F-tests with the help of SPSS version 26. The results show that work facilities and human resource management partially and simultaneously have a positive and significant effect on employee performance. This is proven by the t-value of work facilities (4.021) and human resource management (2.904), which are greater than the t-table value (2.02269) with a significance level of less than 0.05. Simultaneously, the F-test result is 26.413 with a significance of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination is 0.554, indicating that 55.4% of employee performance is influenced by work facilities and human resource management, while the remaining 44.6% is influenced by other variables not examined in this study. Thus, it can be concluded that better work facilities and effective human resource management will improve employee performance at the Social Service Office of Sibolga City.

Copyright © 2026 EBISMA.

All rights reserved is Licensed under a [Creative Commons Attribution- NonCommercial 4.0 International License \(CC BY-NC 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Program pemberdayaan sosial merupakan salah satu upaya strategis pemerintah dalam meningkatkan kemampuan individu, kelompok, dan komunitas agar mampu mengontrol sumber daya serta mengambil keputusan yang berdampak pada kehidupan mereka. Kebijakan ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan kesejahteraan, tetapi juga pada penguatan kemandirian masyarakat dalam aspek ekonomi, sosial, dan politik. Proses pemberdayaan dilakukan melalui tahapan yang sistematis, mulai dari identifikasi kebutuhan, perencanaan, implementasi, hingga evaluasi yang berkelanjutan. Dalam konteks ini, peran instansi pemerintah daerah, seperti Dinas Sosial Kota Sibolga, menjadi sangat penting dalam merancang dan melaksanakan program-program pemberdayaan yang efektif guna meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab dalam bidang kesejahteraan sosial, Dinas Sosial Kota Sibolga dituntut untuk mampu mengoptimalkan kinerja pegawainya dalam melaksanakan berbagai program kerja. Kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam keberhasilan organisasi, yang tercermin dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Oleh

karena itu, diperlukan dukungan yang memadai, salah satunya melalui penyediaan fasilitas kerja yang optimal. Fasilitas kerja mencakup berbagai sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang aktivitas kerja pegawai, yang berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, motivasi, dan kepuasan kerja.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Danu Prakoso (2022) menunjukkan bahwa fasilitas kerja, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, fasilitas kerja yang memadai dapat mempercepat proses pekerjaan, meningkatkan kualitas hasil kerja, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman (Tomasoa et al., 2023). Tidak hanya fasilitas kerja, penerapan manajemen sumber daya manusia yang efektif juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Manajemen sumber daya manusia yang baik akan memastikan bahwa setiap pegawai ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan keahliannya, sehingga mampu bekerja secara optimal.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Ardila et al. (2021) menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan kemampuan manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan prestasi kerja pegawai. Hal ini menegaskan bahwa kombinasi antara dukungan fasilitas yang memadai dan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat akan memberikan dampak positif terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Dengan demikian, organisasi perlu memperhatikan kedua aspek tersebut secara simultan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Sibolga masih belum optimal. Hal ini diduga disebabkan oleh keterbatasan fasilitas kerja, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Minimnya jumlah fasilitas kerja menyebabkan terjadinya antrean dalam penggunaan sarana kerja, sehingga menghambat penyelesaian tugas. Selain itu, kualitas fasilitas yang kurang memadai, seperti perangkat kerja yang tidak berfungsi dengan baik, turut menjadi kendala dalam pelaksanaan pekerjaan. Di sisi lain, permasalahan juga ditemukan dalam aspek manajemen sumber daya manusia, di mana terdapat pegawai yang ditempatkan tidak sesuai dengan kompetensi dan keahliannya, sehingga berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan dan rendahnya kualitas hasil kerja.

Berdasarkan fenomena tersebut, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kota Sibolga, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia serta kontribusi praktis bagi instansi terkait dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui pengelolaan fasilitas kerja dan sumber daya manusia yang lebih efektif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan asosiatif dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, yaitu metode yang menggambarkan fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari responden tanpa melakukan generalisasi yang luas. Metode kuantitatif dalam penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivisme, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner serta analisis data menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2020).

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Sosial Kota Sibolga yang berlokasi di Jalan Rajawali No. 12, Kelurahan Aek Habil, Kecamatan Sibolga Selatan, Kota Sibolga, Sumatera Utara. Waktu penelitian berlangsung dari April hingga Agustus 2025 yang mencakup tahap persiapan, pelaksanaan, hingga penyusunan laporan akhir. Tahap awal dimulai dengan penyusunan proposal penelitian, dilanjutkan dengan seminar proposal, revisi, pengurusan izin penelitian, pelaksanaan pengumpulan data, analisis data, serta penyelesaian ujian skripsi dan revisi akhir.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Sosial Kota Sibolga yang berjumlah 42 orang, terdiri dari pegawai negeri sipil, pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja, dan tenaga honorer. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian (Arikunto, 2017). Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 42 responden.

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Data tersebut merupakan data primer yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya melalui instrumen penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Kuesioner disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, yaitu fasilitas kerja, manajemen sumber daya manusia, dan kinerja pegawai, dengan menggunakan skala Likert lima tingkat yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi fasilitas kerja (X1) dan manajemen sumber daya manusia (X2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja pegawai (Y). Fasilitas kerja didefinisikan sebagai sarana dan prasarana yang digunakan untuk mendukung aktivitas kerja pegawai, sedangkan manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan tenaga kerja yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi. Kinerja pegawai diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap awal adalah pengujian kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden dengan menggunakan koefisien Alpha Cronbach (Ghozali, 2018). Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi statistik.

Untuk menguji hubungan antar variabel, digunakan analisis korelasi Pearson Product Moment guna mengetahui kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. Selain itu, digunakan analisis korelasi berganda untuk melihat hubungan secara simultan antara variabel fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, sedangkan uji F digunakan untuk menguji pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai dengan tingkat signifikansi 5% (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian diawali dengan analisis deskriptif responden yang menunjukkan bahwa mayoritas pegawai Dinas Sosial Kota Sibolga berada pada rentang usia 26–35 tahun, yang mencerminkan kelompok usia produktif. Dari sisi pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang S1, sedangkan berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh perempuan. Karakteristik ini menunjukkan bahwa responden memiliki kapasitas akademik dan pengalaman kerja yang cukup untuk mendukung pelaksanaan tugas organisasi.

Analisis deskriptif variabel menunjukkan bahwa fasilitas kerja berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,85. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana kerja telah cukup mendukung aktivitas pegawai, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan pada fungsi fasilitas tertentu. Variabel manajemen sumber daya manusia juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,88, yang menunjukkan bahwa pengelolaan tenaga kerja telah berjalan cukup efektif. Sementara itu, variabel kinerja pegawai memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,13 yang termasuk dalam kategori baik, dengan indikator tertinggi pada kualitas kerja dan sikap kerja.

Hasil uji kualitas data menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel fasilitas kerja, manajemen sumber daya manusia, dan kinerja pegawai dinyatakan valid karena memiliki nilai corrected item-total correlation di atas 0,30. Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,80, sehingga instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sedangkan uji multikolinearitas dan heteroskedastisitas menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi asumsi klasik.

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan $Y = 8,849 + 0,484X_1 + 0,337X_2$, yang menunjukkan bahwa fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja

pegawai. Nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa fasilitas kerja memiliki hubungan kuat dengan kinerja pegawai ($r = 0,695$), sedangkan manajemen sumber daya manusia memiliki hubungan kuat ($r = 0,632$). Koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,554 menunjukkan bahwa 55,4% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut.

Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung sebesar 4,021 dan signifikansi 0,000. Manajemen sumber daya manusia juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai t hitung sebesar 2,904 dan signifikansi 0,006. Secara simultan, kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan nilai F hitung sebesar 26,413 dan signifikansi 0,000.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kinerja pegawai. Fasilitas kerja yang memadai memungkinkan pegawai bekerja lebih efektif dan efisien, terutama dalam mendukung kelancaran proses kerja. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala terkait fungsi fasilitas yang belum optimal, yang berpotensi menghambat penyelesaian pekerjaan secara maksimal.

Manajemen sumber daya manusia juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, seperti penempatan pegawai sesuai kompetensi, pembagian tugas yang jelas, serta pengelolaan beban kerja, mampu meningkatkan produktivitas pegawai. Namun demikian, masih ditemukan kelemahan pada aspek pengelolaan waktu kerja yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam perencanaan dan pengawasan pekerjaan.

Kinerja pegawai yang berada pada kategori baik menunjukkan bahwa pegawai memiliki kualitas kerja dan sikap yang positif dalam menjalankan tugasnya. Namun, aspek kuantitas kerja masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pencapaian target kerja yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai mampu bekerja dengan baik dari segi kualitas, namun efektivitas kerja secara keseluruhan belum optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menyatakan bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, termasuk dukungan sarana kerja dan sistem pengelolaan tenaga kerja yang efektif. Oleh karena itu, organisasi perlu meningkatkan kualitas fasilitas kerja serta memperbaiki sistem manajemen sumber daya manusia agar kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja dan manajemen sumber daya manusia pada Dinas Sosial Kota Sibolga berada dalam kategori baik dan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap kinerja pegawai, baik secara parsial maupun simultan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan, khususnya pada fungsi fasilitas kerja yang belum optimal serta pengelolaan waktu kerja yang belum sesuai, sehingga berdampak pada belum maksimalnya kuantitas kinerja pegawai. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja pegawai dan mampu menjelaskan sebesar 55,4% variasi kinerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Oleh karena itu, disarankan agar pimpinan meningkatkan optimalisasi penggunaan fasilitas kerja, memberikan pembagian tugas dan waktu yang lebih proporsional, serta menyesuaikan beban kerja dengan kemampuan pegawai guna meningkatkan kinerja secara efektif dan efisien, serta menjadikan penelitian ini sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain yang relevan.

REFERENSI

- Adityansah, & Arwiyah. (2020). Pengaruh penilaian kinerja karyawan terhadap kinerja keuangan (Studi pada PD. BPR Astanajapura Cabang Klenganan).
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari. Magistra.

- Ardila, dkk. (2021). Pengaruh fasilitas kerja dan kemampuan manajemen sumber daya manusia terhadap prestasi kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Karya Sawitindo Mas (KSM) Kabupaten Mukomuko.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, M. (2015). *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Azwar, S. (2016). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danu Prokoso. (2022). Pengaruh fasilitas kerja, manajemen sumber daya manusia, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai non ASN di Kantor Dinas Perdagangan Kota Semarang (Skripsi).
- Darodjat, T. A. (2015). *Konsep-konsep dasar manajemen personalia*. Surabaya: Refika Aditama.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cet. ke-2)*. Bandung: Alfabeta.
- Fahmi, I. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ganyang, M. T. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Konsep dan Realita)*. Bogor: In Media.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- Kurniawan, A. (2018). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munawir. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Banda Aceh: Lembaga KITA.
- Munawirsyah, I. (2017). Pengaruh kepuasan kerja dan fasilitas kerja terhadap motivasi kerja dan dampaknya kepada kinerja pegawai non medis pada rumah sakit.
- N. M. Iskandarsyah, & Utami. (2017). Pengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada perumahan murah di Hadrah Property.
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 59–65.
- Pratiwi. (2019). Faktor yang mempengaruhi keteraturan membayar iuran pada peserta JKN kategori mandiri (Studi kasus RS dr. Soebandi Jember).
- Rosalina Tomaso, dkk. (2023). Pengaruh kepemimpinan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Kementerian Ketenagakerjaan.
- Sadili. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka.
- Setyawati, W. A., Rifa, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien. *Madani Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*.
- Situmorang, S. H., & Lufti, M. (2019). *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sopiah, & Sangadji, E. M. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sudaryo, Y., Ariwibowo, A., & Sofiati. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Fisik*. Yogyakarta: Andi.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi Bengkalis di Pekanbaru. *Jurnal Development*, 6.

- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Ais, Z. (2017). Sistem Informasi Manajemen. Bekasi: Mitra Wacana Media.