

Pengaruh Kompensasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan
Kabupaten Minahasa Tenggara

Elza C. S. Langingi

Masje S.Pangkey

Very Y. Londa

Abstract: This research is dilator by the problems that exist in Ratahan District Government of South Minahasa Regency that is in Effect of Compensation to Quality of Public Service which still has not give contribution optimally. The existence of factors that affect the compensation, among others, employee performance and employee job satisfaction. In doing a job, employees should have high performance. Therefore it is necessary to have a good compensation effect in order to improve the performance of the employees.

Compensation is an important factor affecting how and why people work in an organization, so that employees can work full-time to achieve the optimum level of organizational success. Quality of Public Service is the ability of public service officers to provide a sense of satisfaction in meeting the needs of the community very well so as to provide a good perception by the community itself. The purpose of this study is to determine whether there is effect of compensation on the quality of public services in the Government of Ratahan District South Minahasa Regency.

In this research the method used is quantitative method. While the data analysis technique used is a correlation analysis and simple linear regression analysis to show how far the relationship between the two variables. Based on the results of research conducted and continued by analyzing the data obtained, then the result is that there is a strong relationship between the effect of compensation on public service quality of 0.624. This means that hypothesis testing is accepted. From the research results obtained coefficient of determination of 38.93%, the remaining 61.07% influenced from other factors that are not included in this study.

Keywords: *Effect of Compensation, Quality of Public Service*

PENDAHULUAN

Salah satu yang menjadi fokus perhatian pemerintah atau birokrat dewasa ini adalah bagaimana usaha guna mengefektifkan organisasi dan sumber daya yang tersedia dan memperbaiki produktifitas, kualitas serta pelayanan. Oleh karena itu aparatur sebagai sumber daya manusia yang ada dalam organisasi pemerintah perlu dikembangkan dan dioptimalkan kinerjanya melalui berbagai upaya, salah satunya dengan memberikan kompensasi yang layak agar produktifitas, kualitas, dan pelayanan sebagai sasaran akhir dapat tercapai.

Penciptaan sumber daya manusia yang handal dan professional, diperlukan imbalan yang tinggi sebagai balas jasa atas pemberian segenap hasil kerja yang ditunjukkan kepada organisasi dimana pegawai tersebut bekerja. Dalam hal ini pegawai menilai, bahwa balas jasa dapat dilihat sebagai sarana pemenuhan berbagai kebutuhan hidupnya untuk memenuhi segala tuntutan yang dibutuhkan agar dapat hidup layak sesuai dengan

tuntutan lingkungan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka pegawai harus bekerja sungguh-sungguh dengan segenap kemampuan yang dimilikinya. Demikian juga lembaga atau instansi tempat bekerja pegawai, harus memperhatikan semua kebutuhan hidup pegawai dengan memberikan kompensasi yang sesuai dengan jasa yang dikeluarkan.

Kompensasi acapkali disebut sebagai penghargaan dan dapat di definisikan sebagai setiap bentuk penghargaan yang di berikan pada pegawai sebagai balas jasa atas kontribusi yang mereka berikan kepada organisasi. Dessler (1997:85) mendefinisikan kompensasi sebagai berikut : *Employee compensastionnis all forms of pay rewards going to employee and arising from their employment.* Maksudnya kompensasi dapat diartikan sebagai pemberian imbalan atas hasil kerja yang dilakukan dengan melihat prestasi kerja itu sendiri. Prestasi kerja yang dilakukan dapat dinilai dan diukur berdasarkan suatu

penilaian yang telah ditentukan organisasi secara objektif.

Dalam Undang-Undang ASN Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 79 mengatakan bahwa, (1)pemerintah wajib membayar gaji yang adil dan layak kepada PNS serta menjamin kesejahteraan PNS, (2)gaji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibayarkan sesuai dengan beban kerja, tanggung jawab dan resiko pekerjaan.

Pada pasal 80 juga menjelaskan bahwa selain gaji sebagaimana dimaksud dalam pasal 79, PNS juga menerima tunjangan dan fasilitas. Tunjangan yang dimaksud meliputi tunjangan kinerja dan tunjangan kemahalan. Tunjangan kinerja dibayarkan sesuai pencapaian kinerja sedangkan tunjangan kemahalan dibayarkan sesuai dengan tingkat kemahalan berdasarkan indeks harga yang berlaku di daerah masing-masing.Selanjutnya dalam Undang-Undang ASN juga dijelaskan bahwa setiap ASN harus mampu memberikan pelayanan publik yang professional dan berkualitas.

Namun dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa sekalipun pemerintah yang ada di kecamatan Ratahan telah berusaha memberikan pelayanan publik yang sebaik mungkin, akan tetapi masih banyak keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan publik dari pemerintah kecamatan Ratahan dan masyarakat masih menilai kurang baik.Seperti,pelayanan yang masih lambat, misalnya dalam memberikan pelayanan, pegawai atau petugas pelayanan sering menunda pekerjaannya, pekerjaan yang hanya boleh diselesaikan dalam sehari bisa menjadi berhari-hari.Kemudian ada beberapa petugas pelayanan yang kurang ramah, sikap petugas yang kurang responsif, sehingga masyarakat kurang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Seharusnya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan harus sesuai dengan kompensasi yang diterima.

Untuk mengetahui lebih konkrit permasalahan diatas dan sekaligus untuk mendapatkan

gambaran hubungan antara kedua permasalahan dalam penelitian ini yaitu kompensasi dan kualitas pelayanan publik, tentunya harus melakukan penelitian lebih lanjut lagi. Dengan demikian akan memperoleh gambaran yang nyata yang nantinya akan dijadikan bahan pertimbangan bagi pemerintah, dan terlebih khusus bagi para pegawai-pegawai yang ada.

Konsep Kompensasi

Secara umum kompensasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi bagaimana dan mengapa orang-orang bekerja pada suatu organisasi, agar para pegawai dapat bekerja dengan penuh kompetitif untuk mencapai tingkat optimalisasi keberhasilan organisasi.

Kompensasi (Balas Jasa) adalah segala sesuatu yang diterima seseorang dalam bentuk fisik ataupun non fisik dan harus dihitung yang umumnya merupakan objek yang dikecualikan dari pajak pendapatan. Tujuan pemberian kompensasi ini yaitu untuk memberikan rangsangan dan motivasi pada tenaga kerja untuk meningkatkan prestasi kerja dan efisiensi serta efektivitas produksi.

Bagi organisasi /perusahaan, kompensasi memiliki arti penting karena kompensasi mencerminkan upaya organisasi dalam mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan pegawainya. Pengalaman menunjukkan bahwa kompensasi yang tidak memadai dapat menurunkan prestasi kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja pegawai, bahkan dapat menyebabkan pegawai yang potensial keluar dari organisasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2001:83), Kompensasi adalah sesuatu yang dipertimbangkan sebagai suatu yang sebanding. Dalam kepegawaian, hadiah yang bersifat uang merupakan kompensasi yang diberikan kepada pegawai sebagai penghargaan dari pelayanan mereka

Selanjutnya, Hasibuan (2008:118), berpendapat bahwa pengertian kompensasi adalah semua

pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung ataupun tidak langsung yang diterima karyawan dalam bentuk imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan

Menurut Simamora (2004) variabel ini diukur dengan komponen-komponen berikut :

a. Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari kedudukannya sebagai seorang karyawan yang memberikan sumbangan tenaga dan fikiran dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

b. Insetif

Insetif adalah penghargaan yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi.

c. Tunjangan

Tunjangan adalah pembayaran jasa-jasa yang melengkapi gaji pokok atas dasar kinerja yang telah dicapai oleh seorang pegawai.

Karakteristik dan Mind Set Kompensasi

Simamora (1997) mengemukakan bahwa kompensasi mempunyai lima karakteristik yang harus dimiliki apabila kompensasi dikehendaki secara optimal efektif dalam mencapai tujuan-tujuannya. Karakteristik-karakteristik tersebut antara lain:

1. Arti penting

Sebuah imbalan tidak akan dapat mempengaruhi apa yang dilakukan oleh orang-orang, atau bagaimana perasaan mereka jika hal tersebut tidak penting bagi mereka. Adanya rentang perbedaan yang luas diantara orang-orang jelaslah mustahil mencari imbalan apapun yang penting bagi setiap orang di dalam organisasi. Dengan demikian tantangan dalam merancang sistem imbalan adalah mencari imbalan-imbalan yang sedapat mungkin mendekati kisaran pada pegawai dan menetapkan berbagai imbalan-imbalan guna meyakinkan bahwa imbalan-

imbalan yang tersedia adalah penting bagi semua tipe individu yang berbeda di dalam organisasi.

2. Fleksibilitas

Jika sistem imbalan disesuaikan dengan karakteristik-karakteristik unik dari anggota individu dan jika imbalan-imbalan disediakan tergantung pada tingkat kinerja tertentu, maka imbalan-imbalan memerlukan berbagai tingkat fleksibilitas. Fleksibilitas imbalan merupakan prasyarat yang perlu untuk merancang sistem imbalan yang terkait dengan individu-individu.

3. Frekuensi

Semakin sering suatu imbalan dapat diberikan, semakin besar potensi daya gunanya sebagai alat yang mempengaruhi kinerja pegawai. Oleh karena itu imbalan-imbalan yang sangat didambakan adalah imbalan-imbalan yang dapat diberikan dengan sering tanpa kehilangan arti pentingnya.

4. Visibilitas

Imbalan-imbalan haruslah betul-betul dapat dilihat jika dikehendaki supaya kalangan pegawai merasakan adanya hubungan antara kinerja dan imbalan-imbalan.

5. Biaya

Semakin rendah biayanya, semakin diinginkan imbalan tersebut dari sudut pandang organisasi. Imbalan berbiaya tinggi tidak dapat diberikan sesering imbalan berbiaya rendah dan karena sifat mendasar biaya yang ditimbulkan, imbalan berbiaya tinggi mengurangi efektifitas dan efisiensi

Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Bekelanjutan; (4)

Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Sementara itu menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Lebih lanjut Triguno (1997:76) mengartikan kualitas sebagai berikut, yaitu : Standard yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/ lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti “memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat”.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan/penyampaian yang terbaik, yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu.”

Kualitas Pelayanan Publik diamati dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikandengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No 25 Tahun 2004, sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan
Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Kedisiplinan petugas pelayanan
Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Tanggung jawab petugas pelayanan
Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- d. Kecepatan pelayanan
Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- e. Keadilan mendapatkan pelayanan
Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- f. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan public “Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Penilaian Kualitas Pelayanan

Menurut Klasifikasi Lapangan Usaha Indonesia (KLUI) dalam (Hidayat dan Sucherly, 1986:86) bahwa ”sektor pemerintah

termasuk dalam sektor jasa”. Pengalaman melakukan pengukuran terhadap kualitas jasa atau pelayanan menunjukkan adanya kesulitan, terutama dalam mengukur produk jasa yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan keluaran sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat banyak jenis/ragamnya, sehingga sulit dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga. Demikian pula dengan penilaian terhadap kualitas jasa pelayanan publik, umumnya lebih kompleks dilakukan, dibandingkan dengan menilai kualitas produk barang. Namun, meskipun sulit diukur bukan berarti kualitas jasa atau pelayanan secara umum telah banyak diteliti dan diungkapkan oleh lembaga penelitian maupun oleh para pakar.

Selanjutnya Parasuraman dan Berry (1998) dalam Tjiptono, (1996:70) mengemukakan lima dimensi pokok dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi;
- b. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Sedangkan Kennedy dan Young (dalam Supranto, 1997:107) mengemukakan enam dimensi untuk menilai atau menentukan mutu pelayanan, yaitu :

- a. Keberadaan Pelayanan

- b. Ketanggapan pelayanan
- c. Ketepatan pelayanan
- d. Profesionalisme pelayanan
- e. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan
- f. Kepuasan keseluruhan dengan barang

HIPOTESIS

Dengan mendasari pada uraian-uraian diatas dapat ditarik kesimpulan sementara (hipotesis) sebagai berikut :

HO = Tidak ada Pengaruh Kompensasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Ha = Ada Pengaruh Kompensasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y)

METODOLOGI PENELITIAN

Mengacu pada karakteristik masalah, tujuan dan hipotesis penelitian maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif. Metode dan pendekatan ini digunakan dengan pertimbangan bahwa di satu sisi, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini cukup aktual dan faktual serta bermaksud untuk menguji hubungan/pengaruh antar variabel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi menunjukkan sejauh mana hubungan yang terjadi di antara variabel bebas dan variabel terikat. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Dengan menggunakan SPSS 24 di peroleh hasil analisis korelasi sebagai berikut :

Tabel 12. Koefisien Korelasi

Correlations

	Kualitas Pelayanan Publik
Kompensasi	Public

Kompensasi	Pearson Correlation	1	.624**	= (0.624 ²) x 100%
	Sig. (2-tailed)		.000	= 38.93 %
	N	60		
Kualitas Pelayanan Publik	Pearson Correlation	.624**		
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	60		

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber Data : Data SPSS 24 (2018)

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 12. Diketahui koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0.624. Angka ini termasuk interval 0,60 – 0,799, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan yang terjadi antara Kompensasi (X) dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan memiliki hubungan yang kuat.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (KD) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi (r) atau disebut juga sebagai *C-Square*. KD berfungsi untuk melihat berapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Nilai KD dapat dilihat pada tabel *output* sebagai berikut :

Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 ^a	.389	.379	4.216

a. Predictors: (Constant), Kompensasi
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber Data : Data SPSS 24 di olah (2018)

Berdasarkan pada tabel menunjukkan bahwa nilai korelasi (R) sebesar 0.624 maka koefisien determinasi dapat dihitung sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan KD tersebut dapat disimpulkan bahwa kompensasi memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan sebesar 38.93% ,sedangkan sisanya 100% - 38.93% = 61.07% sisanya merupakan pengaruh dari faktor lainnya.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, kompensasi memiliki nilai korelasi yang tergolong kuat terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0.624. Kompensasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, hal ini bisa dilihat dari besarnya pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik yang di tunjukkan koefisien determinasi sebesar 38.93%, sehingga kompensasi bukan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Akan tetapi, terdapat beberapa faktor dari variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t yang digunakan untuk menguji pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik menunjukkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai signifikan yang diperoleh yaitu 0.000, yang mana tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0.005. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. koefisien regresi kompensasi mempunyai nilai yang dapat diartikan bahwa kompensasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada Pemerintahan Kecamatan Ratahan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebagaimana telah dikemukakan dalam bab sebelum ini, maka dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa kompensasi memiliki korelasi yang tergolong kuat terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini ditunjukkan oleh angka hasil korelasi yaitu sebesar 0,624. Berdasarkan analisis koefisien determinasi dapat dikatakan bahwa pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 38,93% sedangkan sisanya yaitu 61,07% pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Bahwa pengaruh kompensasi merupakan faktor penting dan menentukan kualitas pelayanan publik pegawai dalam instansi pemerintahan. khususnya pegawai yang ada di Kecamatan untuk bisa membuat unsur pemerintahan yang bermutu dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary . 1997. *Manajemen Personalialia*, Edisi Ketiga, Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hidayat dan Sucherly, 1986, *Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah dan Pegawai Negeri, Kasus Indonesia*, Prisma Nomor 12, Pelayanan Publik Sampa di Mana, LP3ES, Jakarta.
- Mangkunegara. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Ketiga. Bandung: Rosdakarya.
- Parasuraman, A.V. Zeithaml dan L. L. Berry. 1998. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, hal 64. *Jurnal of Retailing*

- Purwanto. E.A dan Sulistyastuti. D. R. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial Yogyakarta: Gava Media*.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press. Satori
- Simamora, Henry, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Edisi 4. Jakarta: PT. Golden Terayon
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Triguno, 1997. *Budaya Kerja: Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Edisi 4. Jakarta: PT. Golden Terayon.

SUMBER LAIN :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kompensasi>
- <https://www.sekolahpendidikan.com/2017/08/pe-ngertian-kompensasi-beserta-tujuan.html?m=1>