

---

# BUANA KOMUNIKASI

Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi  
<http://jurnal.usbykp.ac.id/index.php/buanakomunikasi>

---

## PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAERAH KABUPATEN REJANG LEBONG

**Henki Eko Saputra**  
Universitas Terbuka  
henkiesosapytra13@gmail.com

### Abstract

*This study evaluates the effect of interpersonal communication on employee performance at the Regional Financial Management Board of Rejang Lebong Regency. Using quantitative methods and data from 43 respondents, the results of simple linear regression analysis show that interpersonal communication has a positive influence on employee performance. These results indicate that increased interpersonal communication contributes to increased employee performance at the BPKD. However, it should be noted that these results need to be considered in a broader context by considering other factors that affect employee performance. This research is expected to contribute to understanding the importance of interpersonal communication in improving employee performance in an organization. The results are expected to be used to improve interpersonal communication and achieve organizational goals effectively.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Employee Performance, Communication Effectiveness Job satisfaction*

### Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Menggunakan metode kuantitatif dan data dari 43 responden, Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi interpersonal berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai di BPKD. Namun, perlu diperhatikan bahwa hasil ini perlu dipertimbangkan dalam konteks yang lebih luas dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam suatu organisasi. Hasilnya diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal dan mencapai tujuan organisasi secara efektif.

**Kata kunci:** *Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai, Efektivitas Komunikasi, Kepuasan Kerja*

**BUANA  
KOMUNIKASI**

Jurnal Penelitian & Studi  
Ilmu Komunikasi  
Volume 04  
Nomor 01  
Halaman 25- 33  
Bandung, Juni 2023

p-ISSN : 2774-2342  
e-ISSN : 2774-2202

---

Tanggal Masuk :  
**22 Juni 2023**  
Tanggal Revisi :  
**24 Juni 2023**  
Tanggal Diterima :  
**24 Juni 2023**

---

## **PENDAHULUAN**

Kinerja pegawai merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas suatu organisasi. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam suatu organisasi, termasuk organisasi pemerintah daerah. Dalam konteks organisasi pemerintah daerah, komunikasi personal menjadi salah satu bentuk komunikasi yang penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten Rejang Lebong sebagai lembaga pemerintahan memainkan peran yang sangat penting dalam pengelolaan keuangan daerah, yang berkaitan dengan anggaran, pembiayaan, dan akuntabilitas keuangan. Kinerja pegawai BPKD Kabupaten Rejang Lebong sangat dipengaruhi oleh kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara efektif satu sama lain, terutama dalam hal komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah proses saling bertukar pesan antara individu yang melibatkan penggunaan bahasa lisan atau tulisan serta perilaku nonverbal. Dalam konteks organisasi, komunikasi interpersonal terjadi antara rekan kerja, atasan dan bawahan, serta pelanggan. Komunikasi interpersonal yang efektif akan berdampak pada peningkatan produktivitas, kualitas pekerjaan, motivasi, dan kepuasan kerja. Sebaliknya, komunikasi interpersonal yang tidak efektif akan mengakibatkan konflik, ketidakpastian, dan ketidakpercayaan antara individu atau kelompok. Di lingkungan BPKD Kabupaten Rejang Lebong, komunikasi interpersonal yang efektif sangatlah penting. Kinerja pegawai BPKD dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja, atasan, dan pelanggan. Komunikasi interpersonal yang buruk dapat mengakibatkan kesalahpahaman, kebingungan, dan bahkan konflik di antara individu atau kelompok di BPKD.

Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif juga mempengaruhi kerjasama dan koordinasi antara pegawai BPKD. Dalam lingkungan kerja yang kompleks seperti BPKD, banyak tugas yang memerlukan kerjasama tim dan koordinasi yang baik antara pegawai. Tanpa komunikasi interpersonal yang efektif, tugas-tugas tersebut dapat menjadi sulit dan bahkan tidak terlaksana dengan baik. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu pegawai BPKD agar dapat bekerja sama dengan baik dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi interpersonal yang efektif juga dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja pegawai BPKD. Komunikasi interpersonal yang baik memungkinkan pegawai BPKD untuk saling berbagi informasi, ide, dan saran dengan rekan kerja dan atasan. Hal ini dapat membantu meningkatkan rasa kepercayaan diri pegawai dalam menjalankan tugas-tugas mereka, serta memberikan rasa penghargaan dan dukungan dari rekan kerja dan atasan. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mempengaruhi motivasi dan kepuasan kerja pegawai, yang tentunya bertujuan untuk meningkatkan kinerja mereka di BPKD.

## **LITERATUR**

Definisi komunikasi interpersonal adalah proses transfer informasi antara individu-individu. Menurut Luthans (2006), hal ini melibatkan interaksi manusia di antara media komunikasi dan teknologi di satu sisi, serta komunikasi nonverbal di sisi lainnya. Wood and Setiawan (2013) juga menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah bagian dari interaksi antar

beberapa orang, menunjukkan bahwa itu melibatkan komunikasi yang lebih pribadi antara individu-individu.

Beberapa faktor yang dapat mendorong keberhasilan komunikasi interpersonal adalah keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif (Devito, 2011). Sebaliknya, ada faktor-faktor yang harus dihindari agar komunikasi interpersonal berhasil, seperti perbedaan persepsi dan bahasa, pendengaran yang buruk, gangguan emosional, perbedaan budaya, dan gangguan fisik (Dewi, 2007). Oleh karena itu, penting untuk memahami dan mengelola faktor-faktor ini guna menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif.

Jenis-jenis komunikasi interpersonal dapat dilihat dari berbagai perspektif. Menurut Robbins and Judge (2008), jenis-jenis tersebut meliputi komunikasi lisan, tertulis, dan nonverbal. Sementara itu, menurut Kreitner and Kinicki (2014), jenis-jenis komunikasi interpersonal mencakup assertiveness, aggressiveness, non-assertiveness, komunikasi nonverbal, dan active listening. Dalam setiap jenis komunikasi yang dilakukan, tujuannya adalah mencapai umpan balik yang baik.

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja merupakan hasil kerja seseorang yang mencakup aspek kualitas dan kuantitas, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka. Bangun (2012) juga menyatakan bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan seseorang berdasarkan persyaratan pekerjaan. Kedua pendapat ini menunjukkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh aktivitas individu yang akumulatif dalam konteks organisasi. Lebih lanjut, kinerja adalah segala sesuatu yang dihasilkan melalui tugas dan tanggung jawab tertentu (Djajasinga et al., 2021). Jika pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar dan norma organisasi, maka itu dianggap sebagai kinerja yang baik (Indajang et al., 2021).

Motivasi, lingkungan kerja, dan komunikasi adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Dalam hal ini, komunikasi personal menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian sebelumnya telah mengungkapkan adanya korelasi yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai. Dalam setiap kegiatan di organisasi, pegawai perlu menjalankan komunikasi yang efektif baik dengan individu maupun kelompok.

Salah satu bentuk komunikasi yang berperan penting adalah komunikasi interpersonal, yang berdampak positif pada kinerja pegawai. Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Lukmanati, Yulisar, dan Minartiwi (2018) serta Handayani dan Suryani (2019) mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kinerja pegawai melalui fasilitasi pertukaran informasi yang efektif, penguatan hubungan interpersonal, dan peningkatan kepercayaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data. Menurut Sekaran (2006), kuesioner merupakan sebuah instrumen yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang telah disusun sebelumnya, yang bertujuan untuk dikirimkan kepada responden agar mereka dapat memberikan jawaban. Kuesioner ini umumnya berisi opsi jawaban yang sudah didefinisikan dengan jelas. Sampel penelitian ini adalah Karyawan/ Karyawati Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kab. Rejang Lebong yang berjumlah 43 responden yang merupakan jumlah Aparatur Sipil

Negara Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan data kepegawaian pada Mei 2023.

Menurut Arikunto (2012:104), apabila jumlah orang dalam populasi kurang dari 100, maka semua individu dalam populasi tersebut dijadikan sampel. Namun, jika jumlah populasi melebihi 100 orang, maka dapat diambil sekitar 10-15% atau 20-25% dari total jumlah populasi sebagai sampel. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana.

Analisis regresi linear sederhana merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Pada kasus ini, variabel bebasnya adalah komunikasi interpersonal dan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai.

Dalam analisis regresi linear sederhana, terdapat persamaan regresi yang dapat digunakan untuk mengukur pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai. Persamaan regresi linear sederhana dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y : variabel terikat (kinerja pegawai)

X : variabel bebas (komunikasi interpersonal)

a : konstanta

b : koefisien regresi (menunjukkan besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai)

e : galat (error)

Dengan melakukan analisis regresi linear sederhana, dapat dihasilkan informasi yang berguna untuk meningkatkan kinerja pegawai di lingkungan BPKD Rejang Lebong melalui peningkatan komunikasi interpersonal di antara pegawai.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pengelompokan kriteria jawaban rata-rata responden untuk memberikan deskripsi kuantitatif terhadap jawaban responden dapat ditampilkan melalui tabel yang dihasilkan oleh aplikasi Program SPSS dibawah :

**Tabel 3.1**  
**(Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Pegawai BPKD Rejang Lebong**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	14.236	2.155		6.607	.000
Komunikasi Interpersonal	.156	.123	.194	1.267	.212

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

$$Y = a + bX + e$$

$$= 14,236 + 0,156x$$

Berdasarkan tabel diatas, ditunjukkan persamaan  $\hat{Y} = 14,236 + 0,156x$ , Hasil hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja pegawai yang diberikan dalam persamaan regresi sederhana  $\hat{Y} = 14,236 + 0,156x$  memiliki interpretasi sebagai berikut:

- Nilai 14,236 adalah intercept atau nilai perkiraan kinerja pegawai ketika komunikasi interpersonal (x) adalah nol. Dalam konteks ini, ini berarti bahwa jika komunikasi interpersonal tidak ada (nilai x = 0), maka perkiraan kinerja pegawai ( $\hat{Y}$ ) adalah sebesar 14,236.
- Koefisien regresi 0,156 (di depan variabel independen x) menggambarkan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai. Dalam hal ini, setiap peningkatan satu unit dalam variabel komunikasi interpersonal (x) dikaitkan dengan peningkatan perkiraan kinerja pegawai ( $\hat{Y}$ ) sebesar 0,156.

Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif terhadap kinerja pegawai dilingkungan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Dalam beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Lukmanati, Yulisar, dan Minartiwi (2018) serta Handayani dan Suryani (2019), ditemukan bahwa komunikasi antarpribadi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja para pegawai.

Peningkatan dalam komunikasi interpersonal diharapkan berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai. Namun, penting untuk diingat bahwa hasil tersebut berasal dari analisis regresi sederhana dan mungkin perlu diperhatikan dalam konteks lebih luas dengan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Untuk mengobservasi tingkat hubungan yang kuat antara variabel-variabel dan seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap perubahan variabel terikat, kita dapat menggunakan analisis korelasi dan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS yang menghasilkan data berbentuk table dibawah:

**Tabel 3.2**  
**(Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dan Kinerja Pegawai)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.194 <sup>a</sup>	.038	.014	1.352

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Dari tabel Model Summary diatas, kita dapat melihat beberapa statistik penting yang menjelaskan hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai. Berikut adalah penjelasan untuk setiap statistik:

- R: Nilai R (korelasi) adalah 0,194. Ini menunjukkan adanya hubungan positif, tetapi lemah antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai. Semakin dekat nilai R dengan 1, semakin kuat hubungan antara variabel-variabel tersebut.
- R Square: Nilai R Square (koefisien determinasi) adalah 0,038. Ini berarti bahwa komunikasi interpersonal hanya menjelaskan sebesar 3,8% variasi dalam kinerja pegawai. Sisanya, sekitar 96,2% variasi kinerja pegawai dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model dalam penelitian ini. Koefisien determinasi mengindikasikan sejauh mana variabel independen (komunikasi interpersonal) mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen (kinerja pegawai).
- Adjusted R Square: Nilai Adjusted R Square adalah 0,014. Ini adalah penyesuaian dari R Square yang memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model. Semakin dekat nilai Adjusted R Square dengan 1, semakin baik model dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut.
- Std. Error of the Estimate: Nilai Standar Error of the Estimate adalah 1,352. Ini menggambarkan estimasi kesalahan rata-rata dalam memprediksi kinerja pegawai berdasarkan model regresi ini. Semakin rendah nilai Standar Error of the Estimate, semakin baik model dalam memprediksi nilai kinerja pegawai.

Secara keseluruhan, hasil dari Model Summary menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang lemah dan hanya menjelaskan sebagian kecil variasi dalam kinerja pegawai dilingkungan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai di luar komunikasi interpersonal yang perlu dipertimbangkan.

Uji hipotesis menggunakan uji t digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dalam pengujian ini, syarat yang digunakan adalah melihat nilai signifikansi yang kurang dari atau sama dengan 0,05. Jika nilai signifikansi memenuhi syarat tersebut, maka hipotesis dapat diterima. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**(Uji Hipotesis Untuk Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai)**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model		
1	(Constant)	6.607 .000
	Komunikasi Interpersonal	1.267 .212

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan tabel Coefficients diatas, kita dapat menjelaskan hasil uji hipotesis untuk pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai.

1. *Uji Hipotesis untuk Intercept (Constant):*
  - Nilai t adalah 6.607, dan nilai Sig. (signifikansi) adalah .000.
  - Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0.05$ , karena nilai Sig.  $< \alpha$ , kita dapat menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) bahwa tidak ada hubungan antara intercept dan kinerja pegawai.
  - Jadi, ada bukti statistik yang signifikan bahwa intercept (14.236) berbeda secara signifikan dari nol dan memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai.
2. *Uji Hipotesis untuk Komunikasi Interpersonal:*
  - Nilai t adalah 1.267, dan nilai Sig. adalah .212.
  - Pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0.05$ , karena nilai Sig.  $> \alpha$ , kita tidak memiliki bukti statistik yang cukup untuk menolak hipotesis nol ( $H_0$ ) bahwa tidak ada hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai.
  - Jadi, tidak ada bukti statistik yang signifikan untuk menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai.

Dalam kesimpulan, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa intercept memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai dilingkungan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong, sementara komunikasi interpersonal tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Dalam konteks ini, faktor-faktor lain di luar variabel komunikasi interpersonal mungkin memainkan peran yang lebih dominan dalam menentukan kinerja pegawai dilingkungan Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis menggunakan program SPSS, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai. Namun, pengaruh tersebut tergolong lemah karena nilai koefisien determinasi (R Square) hanya sebesar 0,038, yang berarti komunikasi interpersonal hanya menjelaskan

3,8% variasi dalam kinerja pegawai. Faktor-faktor lain di luar variabel komunikasi interpersonal juga berperan dalam menentukan kinerja pegawai.

Selanjutnya, hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa intercept (14,236) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti bahwa ada perbedaan yang signifikan dalam kinerja pegawai ketika komunikasi interpersonal adalah nol. Namun, tidak ditemukan bukti statistik yang cukup untuk menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif, meskipun lemah, terhadap kinerja pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Namun, faktor-faktor lain di luar komunikasi interpersonal juga perlu dipertimbangkan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dan memberikan wawasan bagi manajemen dalam meningkatkan kinerja pegawai dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Rejang Lebong untuk meningkatkan kinerja pegawai. Salah satunya adalah meningkatkan komunikasi interpersonal melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi pegawai guna memperbaiki kolaborasi dan kinerja tim. Selain itu, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna mengidentifikasi faktor-faktor lain yang memiliki hubungan yang lebih kuat dengan kinerja pegawai serta memberikan perhatian khusus pada faktor-faktor seperti kepemimpinan, pengembangan keterampilan, motivasi, dan pengakuan kinerja. Terlebih lagi, penting untuk menerapkan pendekatan dan metode manajemen yang efektif, seperti pengaturan tujuan yang jelas, umpan balik konstruktif, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Terakhir, evaluasi kinerja pegawai secara berkala dan pemantauan kemajuan juga perlu dilakukan untuk mengidentifikasi area perbaikan dan mengambil tindakan yang diperlukan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Danang Sunyoto. (2013). *Teori, Kuisisioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian)*. Center for Academic Publishing Service.
- Devito, J. A. (2011) *Komunikasi Antar Manusia*. Edited by L. et. al. Saputra. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi*: Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Handayani, L. and Suryani, N. (2019) 'Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan', *Economics Education Analysis Journal*, 8(2), pp. 743–757.
- Lukmanati, Yulisar, B. and Minartiwi, Y. (2018) 'Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai Pada SMA Pomosda Tanjunganom Nganjuk', *Cyber-Techn*, 3(1), pp. 65–75.
- Febriarti, Puspita Nartika. (2015). 'Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan SubBagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen'. *Economic Education Analysis Journal*, 4 (1) : 141-150

- Ikhsani, Ary Fidayatul dan Muhsin. (2017). Pengaruh Komunikasi Non Formal, Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai dan Empati Pegawai Tata Usaha terhadap Pelayanan Siswa SMK Palebon Semarang. *Economic Education Analysis Journal*. 6 (1). Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Mukaromah, Siti. (2013). "Pengaruh Penataan Arsipdan Kompetensi Petugas Arsip terhadap Kualitas Pelayanan pada Sub Bagian TataUsaha di Kantor Kementrian AgamaKabupaten Demak". *Economic Education Analysis Journal*,6 (1) : 139-151