



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS PEKAWAI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA CILEGON

Rizmi Samsul Rizal¹, Devi Andriyani²

^{1 2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Al-Khairiyah

Mumu8272@gmail.com , rizmirizal060@gmail.com ,
devi.andriyani250498@gmail.com

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of service quality and social support on the improvement of employee productivity at the Library and Archives Office of Cilegon City. The research method used is a descriptive quantitative approach with a census (saturated sampling) method, in which the entire population of 52 employees was used as respondents. Data were collected through questionnaires developed based on indicators of each research variable. The data obtained were analyzed using classical assumption tests, multiple correlation analysis, coefficient of determination (R^2), and multiple linear regression analysis to determine the extent to which service quality and social support influence the improvement of employee productivity at the Library and Archives Office of Cilegon City. The results of this study are expected to provide an empirical overview of the factors that affect employee productivity and serve as a consideration for the Library and Archives Office of Cilegon City in improving work effectiveness and service quality to the community.

Keywords: Service Quality, Social Support, Employee Productivity.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi salah satu aset penting dalam organisasi, yang bertugas untuk mengarahkan, mempertahankan, serta untuk membantu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, Salah satu faktor yang mempengaruhi

keberhasilan suatu organisasi yaitu produktivitas pegawainya. Apabila pegawai dalam suatu organisasi menjalankan tugasnya dengan baik, maka organisasi tersebut akan mencapai tujuannya, begitupun sebaliknya. Apabila pegawai tidak produktif, maka organisasi akan sulit mencapai tujuan dan keberhasilan. Dalam sebuah organisasi unsur produktivitas pegawai harus diperhatikan, agar dapat memanfaatkan sumber daya yang ada dengan maksimal, sehingga target yang diinginkan dapat dicapai. Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi produktivitas pegawai dalam suatu organisasi yaitu dengan melihat kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan dukungan sosial dari orang-orang disekitarnya.

Hal itu menjadi peran penting karena dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas sebagai pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Pegawai yang produktivitas akan selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam setiap tugasnya, menjaga integritas dan berfokus pada kualitas pekerjaannya. Berikut data absensi selama 1 Tahun absensi pegawai tidak mengikuti apel senin persentase tertinggi berada diangka 57%. Hal ini masih terbilang minim nya sikap disiplin waktu terhadap pegawai sehingga kurang efektif dalam melaksanakan pekerjaannya. Dan absensi pulang lebih awal menjelaskan persentase tertinggi yaitu 27%, hal ini memberikan informasi bahwa dalam disiplin kerja secara waktu pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon masih terbilang cukup rendah sehingga kurang nya rasa tanggung jawab terhadap ketepatan waktu sehingga memepengaruhi kinerja dan kurangnya memperhatikan standar operasional prosedur sehingga berdampak pada banyaknya hasil pekerjaan yang tidak tercapai dan kurang optimal dalam melakukan pekerjaan yang ditugaskan. Dalam era pelayanan publik yang semakin menuntut profesionalisme dan efisiensi, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam keberhasilan organisasi, termasuk instansi pemerintahan. Produktivitas pegawai merupakan salah satu indikator utama keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pegawai yang produktif tidak hanya mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan produktivitas pegawai perlu didukung oleh berbagai faktor internal dan eksternal organisasi. Salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap produktivitas pegawai Adalah kualitas pelayanan internal yang diterapkan oleh organisasi. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana organisasi mampu menyediakan sarana, prasarana, prosedur, serta lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan tugas pegawai. Menurut Marjoni Rachman (2021), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks instansi publik, penerapan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan masyarakat pengguna layanan, tetapi juga pada kenyamanan dan kinerja pegawai yang menjadi pelaksana pelayanan tersebut. Selain kualitas pelayanan, dukungan sosial juga berperan penting dalam membentuk produktivitas pegawai. Dukungan sosial dapat berasal dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga, yang memberikan bantuan emosional, motivasi, dan rasa kebersamaan di lingkungan kerja. Menurut Ketut Swarjana (2022), dukungan sosial dapat meningkatkan kesejahteraan psikologis individu, mengurangi stres kerja, serta menumbuhkan komitmen terhadap organisasi. Dalam lingkungan kerja pemerintahan yang penuh tekanan dan tanggung jawab publik,

keberadaan dukungan sosial menjadi unsur penting yang mampu meningkatkan semangat kerja dan efektivitas pegawai. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon merupakan instansi yang berperan strategis dalam memberikan layanan informasi, literasi, dan pengelolaan arsip daerah.

Sebagai lembaga pelayanan publik, dinas ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta efisien kepada masyarakat. Namun demikian, berdasarkan pengamatan awal dan laporan kinerja, masih terdapat beberapa permasalahan seperti keterbatasan sarana prasarana, prosedur pelayanan yang belum optimal, serta koordinasi kerja yang belum sepenuhnya efektif. Kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat produktivitas pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dalam rangka meningkatkan Produktivitas Pegawai dalam kinerja pada Organisasi dan mengoptimalkan kualitas pelayanan diperlukannya pegawai yang mampu memahami teknologi, Permasalahannya Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Cilegon masih ditemukannya pegawai yang tidak memahami teknologi, Pelayanan Salam, Sapa, Senyum masih kurang diperhatikan, Masih terdapat pegawai yang belum patuh pada aturan, hal itu menjadi pengganggu sehingga mengakibatkan tidak maksimal dalam kualitas pelayanan dan terdapat *server error* sehingga pengelolaan data lambat dan sulit diakses maupun data pengelolaan perpustakaan dan data pengelolaan arsip Faktor permasalahan yang mempengaruhi Produktivitas Pegawai pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon lainnya dalam Dukungan Sosial bisa disebabkan karena gedung perpustakaan yang belum *representative* dengan ruangan baca, ruangan yang masih kurang luas, dan masih bergabung antara ruang kantor dan ruang layanan serta sarana pendukung dalam pelayanan perpustakaan dan pengelolaan arsip.

Hal ini menyebabkan tidak dapat menyediakan bahan pustaka secara maksimal, Faktor yang lainnya sering terjadinya *human error* saat *input* data, baik data perpustakaan maupun data arsiparis, masih adanya pegawai kurang teliti dan kesalahan saat melakukan tugas, Masih adanya *miss komunikasi* antar pegawai sehingga mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai, dampaknya pegawai tidak produktif. Melihat fenomena tersebut, penting untuk dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan dukungan sosial terhadap peningkatan produktivitas pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi produktivitas pegawai serta menjadi bahan pertimbangan bagi pihak instansi dalam merumuskan kebijakan peningkatan kinerja dan efektivitas pelayanan publik.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan survei dimana penulis akan meneliti menggunakan metode hipotesis Asosiatif dengan melakukan pendekatan secara kuantitatif dengan responden sebanyak 52, penulis menemukan bahwa populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai yang berada pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon. untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus representatif (mewakili) dalam penelitian ini penulis menentukan sampel sebanyak 52 Orang dengan jumlah pertanyaan sebanyak 24 pertanyaan. Penelitian Kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujian dimana hal ini bertujuan untuk mengukur variabel atau fenomena dengan menggunakan data numeric dan analisis statistik. dalam penelitian kuantitatif ini data dikumpulkan dalam bentuk angka atau angka yang di hitung dan diolah untuk menguji hipotesis, menemukan pola, atau mengidentifikasi hubungan antara variabel. Pada penelitian ini menggunakan 3 teknik

pengumpulan data Kuesioner, Observasi, dan Wawancara pada setiap pegawai. Pada teknik analisis data dalam penelitian ini mengunakan bergai macam deskripsi data dengan uji instrument yaitu: uji Validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji autokorelasi, uji multikorelasi, uji heteroskedastisitas, dan uji lineritas. Terdapat juga analisis korelasi berganda, koefisien determinasi dan analisis liner berganda, uji t dan uji F utnuk menegetahui sejauh mana pengaruh variabel X1, X2 terhadap Y serta menggunakan pengujian Hipotesis

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Bahasa, Satuan, dan Persamaan

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon dengan jumlah responden sebanyak 52 orang pegawai yang terdiri dari 29 ASN, 2 PPPK, dan 21 Non-ASN. Data yang penulis peroleh dalam penelitian ini berbentuk kuantitatif yang berasal dari responden, yaitu Seluruh Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon sebanyak 52 orang (sampel) dengan 24 pernyataan terbagi dalam 10 pernyataan variabel X1, 8 pernyataan variabel X2, dan 6 pernyataan variabel Y. diketahui profil responden pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon menunjukkan bahwa responden yang memiliki Pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 24 orang dengan presentase 46%, Diploma sebanyak 2 orang dengan presentase 4%, Strata 1 sebanyak 18 orang dengan presentase 35%, dan Strata 2 sebanyak 8 orang dengan presentase 15%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pegawai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK sebanyak 46%.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Produktivitas (Y) pegawai diukur melalui tiga indikator, yaitu tingkat absensi tinggi, tingkat perolehan hasil, dan kualitas hasil. Berdasarkan hasil rekapitulasi data (Tabel 4.31), skor rata-rata menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan bahwa pengawasan dilakukan secara efisien, Hasil rekapitulasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa memiliki produktivitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa karyawan mampu menjalankan tugas dengan efektif dan efisien, serta memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

b. Kualitas Pelayanan (X1) kualitas pelayanan diukur melalui lima indikator, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tangkap), assurance (jaminan), empathy (empati). Berdasarkan hasil rekapitulasi data (Tabel 4.15), skor rata-rata menunjukan bahwa mayoritas responden merasakan bahwa pengawasan dilakukan secara efisien, Hasil rekapitulasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa memiliki kualitas pelayanan yang tinggi dalam mencerminkan sikap empati dan keramahan petugas dalam pelayanan.

c. Dukungan Sosial (X2) Dukungan Sosial diukur melalui empat indikator, yaitu dukungan emosional, dukungan penilaian, dukungan instrumental, dan dukungan informatif . Berdasarkan hasil rekapitulasi (Tabel 4.24), rata-rata skor menunjukkan kategori baik, Hasil rekapitulasi ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa memiliki dukungan sosial yang tinggi dalam mencerminkan sikap empati, komunikasi dan fasilitas kerja yang baik.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji validitas (Tabel 4.32), seluruh item pernyataan memiliki nilai rhitung lebih besar dari r-tabel (0,2732), sehingga seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid. Sedangkan hasil uji reliabilitas (Tabel 4.33) menunjukkan nilai Cronbach's Alpha

$> 0,70$, artinya seluruh instrumen penelitian reliabel dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal (lihat Gambar 4.5 Probability Plot).
2. Uji Multikolinearitas menunjukkan nilai (VIF) ke dua variabel, yaitu sebesar $1,465 < 5$ artinya untuk kedua variabel bebas kualitas pelayanan dan dukungan sosial tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi .
3. Uji Heterokedastisitas melalui Scatterplot (Gambar 4.6) menunjukkan titik-titik menyebar secara acak, sehingga model regresi bebas heterokedastisitas.
4. Uji Autokorelasi menunjukkan nilai Durbin-Watson berada di antara batas -2 dan $+2$, artinya tidak terjadi autokorelasi.

Dengan demikian, data penelitian memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi linear berganda.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan regresi (Tabel 4.42), diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,416 + 0,269 X_1 + 0,394 X_2$ Artinya:

1. Setiap kenaikan satu satuan tingkat kualitas pelayanan yang dimiliki pegawai akan mempengaruhi dan meningkatkan produktivitas sebesar $0,337$.
2. Setiap satuan tingkat dukungan sosial yang dimiliki pegawai akan meningkatkan produktivitas sebesar $0,514$.

5. Uji t (Parsial)

Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh nilai thitung = $2,978$ yang artinya thitung $>$ ttabel ($2,978$

$> 1,676$) dengan signifikansi $0,005 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara

persial terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap produktivitas. Artinya hipotesis 1 terbukti, dan Dukungan Sosial (X_2) diperoleh nilai thitung = $4,542$ yang artinya thitung $>$ ttabel ($4,542 > 1,676$) dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya secara persial terdapat pengaruh positif signifikan antara dukungan sosial terhadap produktivitas. Artinya hipotesis 2 terbukti .

6. Uji F (Simultan)

Hasil uji F (Tabel 4.44) menunjukkan nilai F-hitung = $32,771 >$ F-tabel = $3,19$ dan sig. = $0,000 < 0,05$, maka secara simultan Kualitas Pelayanan dan Dukungan Sosial berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon.

7. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai $R^2 = 0,572$ atau $57,2\%$ Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini (kualitas pelayanan dan dukungan sosial) mampu menjelaskan variabel terikat (produktivitas) dikategorikan sedang, sedangkan sisanya sebesar $(100\% -$

57,2%)

= 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh, penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting, yaitu:

1. Aspek Manajerial: hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan produktivitas pegawai sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan dukungan sosial di lingkungan kerja. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas pelayanan internal melalui penerapan sistem kerja yang efektif, prosedur yang jelas, serta komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan pegawai. Selain itu, diperlukan upaya untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif dan suportif, misalnya dengan mengadakan pelatihan bersama, kegiatan tim, atau program penghargaan yang dapat memotivasi pegawai. Peningkatan dukungan sosial antarpegawai juga penting untuk memperkuat kerja sama, memperkecil konflik, dan menumbuhkan rasa kebersamaan dalam mencapai tujuan organisasi..

2. Aspek Akademik: penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, dukungan sosial, dan produktivitas kerja. Temuan ini memperkuat teori-teori yang menyatakan bahwa faktor organisasi dan faktor sosial memiliki peranan penting dalam mendorong kinerja pegawai. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji variabel lain seperti kepemimpinan, motivasi, atau kepuasan kerja yang juga berpotensi memengaruhi produktivitas pegawai. Dengan demikian, penelitian ini turut memperkaya kajian akademik dalam bidang manajemen dan perilaku organisasi.

3. Aspek Praktis: hasil penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi instansi pemerintah, khususnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon, dalam merancang strategi peningkatan kinerja pegawai. Peningkatan kualitas pelayanan internal akan berdampak positif terhadap efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, dukungan sosial yang kuat antarpegawai dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, mengurangi tingkat stres, serta meningkatkan semangat dan loyalitas terhadap organisasi. Dengan menerapkan hasil penelitian ini, diharapkan instansi dapat membangun budaya kerja yang lebih produktif, profesional, dan berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan publik. Kesimpulan Pembahasan Dari hasil analisis dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas pegawai (Y).
- Dukungan Sosial (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas pegawai (Y).
- Secara simultan, Kualitas Pelayanan dan Dukungan Sosial berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas pegawai Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon, dengan kontribusi sebesar 65,4% terhadap peningkatan Produktivitas pegawai. Dengan demikian, peningkatan Produktivitas pegawai melalui kualitas pelayanan dan dukungan sosial merupakan strategi utama untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik yang optima

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan olah data langsung yang dilakukan peneliti pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Cilegon dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai (Y) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cilegon. Hasil uji parsial (uji t)

menunjukkan nilai $t_{hitung} = 2,978$ dengan signifikansi $0,005 < 0,05$, dan koefisien regresi sebesar 0,337. Ini berarti peningkatan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan produktivitas pegawai. 2. Dukungan Sosial (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai (Y). Hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} = 4,542$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, dan koefisien regresi sebesar 0,514. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial yang diterima pegawai dari lingkungan kerja berkontribusi besar terhadap peningkatan produktivitas mereka. 3. Secara simultan, Kualitas Pelayanan (X_1) dan Dukungan Sosial (X_2) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas pegawai (Y). Hasil uji F menunjukkan nilai $F_{hitung} = 32,771$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Saran

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Meningkatkan kualitas pelayanan internal, khususnya pada dimensi daya tanggap dan jaminan, agar pegawai dapat bekerja lebih optimal dan merasa didukung oleh sistem kerja yang jelas dan responsif. 2. Memperkuat dukungan sosial di lingkungan kerja, baik dari rekan kerja maupun atasan, melalui komunikasi yang terbuka, pemberian umpan balik yang membangun, serta bantuan konkret dalam menyelesaikan tugas. 3. Melakukan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi dan pemahaman pegawai tentang pentingnya pelayanan prima dan kolaborasi sosial dalam menunjang produktivitas kerja. 4. Perlu diteliti faktor lain yang mempengaruhi produktivitas pegawai di luar variabel Kualitas Pelayanan dan Dukungan Sosial, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan, dan lingkungan kerja fisik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. CV. Budi Utama.
- AGILITY 15
- Andrian, S. (2022). *Pengaruh kekuatan karakter, regulasi emosi, dan dukungan sosial terhadap kesejahteraan psikologis mahasiswa suku Sunda*. Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah
- Ketut Swarjana. (2022). *Konsep Pengetahuan, Sikap, Perilaku, Persepsi, Stres, Kecemasan, Nyeri, Dukungan Sosial, Kepatuhan, Motivasi, Kepuasan, Pandemi covid-19, Akses Layanan Kesehatan-Lengkap Dengan Konsep Teori, Cara Mengukur Variabel, Dan contoh Kuesioner*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Marliana, M., & Suyuthi, N. F. (2024). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara*. *Journal of Management and Social Sciences*, 3(1), 307-326.
- Mendoza, J.B. (2024). *Echoes of Contentment: Understanding Job Satisfaction and Work Productivity among College Faculty*. *International Journal of Multidisciplinary Research*

and Publications, Gema Kepuasan: Memahami Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja di Kalangan Dosen Perguruan Tinggi 6(12),181–186.

Monintja, A. J., & Trang, I. (2024). *Pengaruh Sindrom Kelelahan, Dukungan Sosial, dan Keseimbangan Kehidupan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Uphus Khamang Indonesia. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(01), 1052-1063.

Napitupulu, S., Tapiomas, N., & Tobink, R. (2021). *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis dengan Teori-Teori Para Ahli*. Jakarta: Atalya Rileni.

Pradini, S. A., Kurniawan, E. H., & Wuryaningsih, E. W. (2020). Hubungan Dukungan Sosial Keluarga dengan Stres Kerja pada Petani Tembakau di Kecamatan Kalisat Kabupaten Jember. *Pustaka Kesehatan*, Vol. 8, No. 1, 24-30. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JPK/article/view/11117>.

Putri, R., and Yuliana, S. (2024). *Dukungan Sosial dan Produktivitas Kerja Pegawai di Instansi Pemerintah: Studi Kasus Dinas Perpustakaan dan Kearsipan*. Surabaya. Deepublish.

Putriana, D., Eriawati, D. M., and Nulipata, M. (2023). *Hubungan Dukungan Sosial Dengan Produktivitas Kerja Pada Pegawai Badan Narkotika Nasional di Kota Samarinda. Jurnal Ilmu Sosial Humaniora Indonesia*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.52436/1.iishi.56>

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. CV. Tahta Media Group.

Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Prenada Media Grup.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Pemasaran Strategik. Domain, Determinan, Dinamika*. Yogyakarta: ANDI.

Utami, P.P., Herlyna, H., Widiatna, A.D., Ariani, A., & Karyati, F. (2020). *Kepuasan Kerja dan Produktivitas Kerja: Pendekatan Empiris. Tinjauan Sistematis dalam Farmasi*, 11(12),1243–1249.

Zaid. (2021). *Ekuitas Merek Dan Advokasi Pelanggan*. Lamongan. Academia.