

Faktor Pendukung dan Penghambat Operasional Kinerja Perangkat Desa Loru

Andi Nurfitria

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako
email: andinurfitria07@gmail.com

Betty

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako
email: bmanurung389@gmail.com

Adfiyani Fadjar

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako
email: adfiyanifadjar@gmail.com

Abstract. *The purpose of this activity is to find out the supporting and inhibiting factors for the operational performance of Loru Village Officials. This activity was carried out at the Loru Village office. The informant in this article is the village head of Loru. Methods of implementation using the method of observation, interviews and documentation. From the results of observing the factors that support the performance of Loru Village Officials, namely service orientation, integrity, commitment, discipline and cooperation. Meanwhile, the factors hindering the performance of Loru Village Officials are system, facility and infrastructure failures.*

Keywords: *Supporting Factors, Inhibiting Factors, Operational Performance, Village Devices.*

Abstrak. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat operasional Kinerja Perangkat Desa Loru. Kegiatan ini dilaksanakan di kantor Desa Loru. Informan dalam artikel ini adalah kepala Desa Loru. Metode pelaksanaan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil pengamatan faktor yang mendukung Kinerja Perangkat Desa Loru yaitu orientasi pelayanan, integritas, komitmen, disiplin dan kerja sama. Sedangkan faktor yang menghambat Kinerja Perangkat Desa Loru yaitu kegagalan sistem, sarana dan prasarana.

Kata kunci: Faktor Pendukung, Faktor Penghambat, Operasional Kinerja, Perangkat Desa.

LATAR BELAKANG

Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi karena ia akan menentukan efektifitas dari organisasi tersebut, kinerja juga penting karena ia mencerminkan ukuran keberhasilan pada manajer dalam mengelola organisasi dan sumber daya manusianya. Tujuan-tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui kinerja yang baik dari para pegawainya. Sebaliknya, organisasi akan menghadapi hambatan dalam mencapai tujuan-tujuannya manakala kinerja para pegawai tidak efektif, dalam arti tidak dapat memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan yang diinginkan oleh organisasi.

Keberhasilan di dalam pencapaian kinerja, terutama dalam melayani masyarakat merupakan suatu hal yang diinginkan oleh aparatur pemerintah, tetapi untuk mencapai suatu keberhasilan diperlukan adanya kemampuan dalam diri aparatur untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, karena ini merupakan sesuatu yang penting yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah, disamping itu faktor lain yang harus diperhatikan adalah motivasi, karena hal ini berkaitan dengan keinginan serta dorongan dari aparatur untuk bekerja, setelah itu masalah kerjasama dalam lingkungan merupakan indikator keberhasilan kinerja. Kepemimpinan dalam kinerja organisasi akan berjalan baik apabila pemimpinnya mampu memberikan suatu atau arahan yang baik terhadap pengikutnya, karena seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi pengikut atau bawahannya agar mengikuti apa yang diperintahkannya. Kepemimpinan didalam organisasi adalah salah satu hal penting untuk tercapainya hasil kinerja yang baik, tetapi tidak jarang ditemui dalam organisasi masalah kepemimpinan menjadi hal yang sulit, kurangnya koordinasi yang baik antara pemimpin dan pengikut, contohnya perbedaan pendapat di antara keduanya. Selain itu masalah sarana prasarana yang terbatas dalam proses penyelesaian kinerja, merupakan hal yang menyebabkan pencapaian kinerja belum optimal atau belum sepenuhnya maksimal, karena keterbatasan peralatan yang digunakan sehingga dalam proses kinerja lambat, sehingga pelayanan yang dihasilkan menyita waktu yang cukup lama. Selain itu kendala yang lain adalah masalah prasarana atau tempat dimana proses kinerja aparatur pemerintah itu berlangsung, ini juga merupakan salah satu yang harus diperhatikan, misalnya masalah kebersihan tempat pelayanan tersebut karena prasarana tersebut ikut menentukan kenyamanan aparatur pemerintah dalam menjalankan proses kinerja dan juga menentukan kenyamanan masyarakat dalam menunggu pelayanan yang akan diberikan.

Masalah kinerja Perangkat Desa Loru. Hal ini terlihat dari adanya kekuasaan dari elit politik terkadang menjadi kekuatan tersendiri untuk dimanfaatkan dalam ranah administrasi. Dan juga masih banyaknya keluhan masyarakat seperti ada warga tertentu yang ingin mempercepat urusan dalam ranah administrasi, ia akan menghubungi pejabat politik yang dikenalnya dan kemudian pejabat politik akan menghubungi aparatur yang bekerja dikelurahan untuk mempercepat urusan warga tersebut atau prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain. Selain itu ada pula beberapa masyarakat yang sulit untuk mengikuti peraturan yang telah menjadi persyaratan, salah satunya kewajiban dalam memenuhi persyaratan administrasi. Sementara kinerja aparatur di Desa Loru juga masih menyisakan masalah seperti ada beberapa aparatur yang terkadang masih lambat dan kurang tanggap dalam memberikan pelayanan, adanya pegawai yang datang terlambat, serta kurang ramah dalam melayani masyarakat.

IDENTIFIKASI MASALAH

Melalui observasi yang dilakukan dapat di simpulkan identifikasi masalahnya adalah faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat operasional kinerja perangkat Desa Loru.

METODE PENELITIAN

Penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dan untuk menembus batas-batas ketidaktahuan manusia. Kegiatan penelitian dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada sehingga fakta tersebut dapat dikomunikasikan oleh peneliti dan hasilnya dapat dinikmati serta di gunakan untuk kepentingan manusia.

Kemudian Penulis menggunakan metode pelaksanaan, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Yaitu pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi tentang kegiatan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Wawancara

Merupakan proses untuk memperoleh keterangan melalui tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait.

3. Dokumentasi

Penelitian juga dilakukan dengan cara penelaahan atas dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program kebijaksanaan yang dilakukan personel, tim, atau unit organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi. Kinerja juga merupakan hasil kerja dari seorang karyawan atau pegawai dalam menjalankan tugas. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara menyeluruh selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas. Dalam pencapaian suatu kinerja dibutuhkan sumberdaya manusia yang berkinerja baik yang akan memudahkan organisasi mencapai visi, misi dan juga tujuannya, sumberdaya manusia yang terampil akan mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi baik organisasi pemerintah atau organisasi non pemerintah. Faktor sumberdaya manusia ini merupakan elemen yang paling penting diperhatikan oleh organisasi, karena sumberdaya manusia yang baik diperlukan dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tanpa adanya sumber daya manusia dengan kinerja yang baik maka akan sulit bagi sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Wibowo, 2007:7) kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang artinya prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Setiap organisasi atau lembaga terdiri dari elemen para pelaku atau pegawai yang memiliki tugas dari tanggung jawab yang harus dilakukan secara sendiri-sendiri maupun berkelompok dengan tujuan yang akan dicapai. Kinerja tentu tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna. Dalam hal ini kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut (Keban, 2004:193) bahwa kinerja dapat memberikan gambaran tentang seberapa jauh organisasi mencapai hasil ketika dibandingkan dengan pencapaian tujuan dan target yang telah

ditetapkan. Sementara itu menurut (Hasibuan, 2002:160) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha, dan kesempatan. Berdasarkan paparan tersebut, kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keberhasilan di dalam pencapaian kinerja, terutama dalam melayani masyarakat merupakan suatu hal yang diinginkan oleh aparatur pemerintah, tetapi untuk mencapai suatu keberhasilan diperlukan adanya kemampuan dalam diri aparatur untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya, karena ini merupakan sesuatu yang penting yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah, disamping itu faktor lain yang harus diperhatikan adalah motivasi, karena hal ini berkaitan dengan keinginan serta dorongan dari aparatur untuk bekerja, setelah itu masalah kerjasama dalam lingkungan merupakan indikator keberhasilan kinerja. Kepemimpinan dalam kinerja organisasi akan berjalan baik apabila pemimpinnya mampu memberikan suatu atau arahan yang baik terhadap pengikutnya, karena seorang pemimpin harus mampu mempengaruhi pengikut atau bawahannya agar mengikuti apa yang diperintahkannya.

Berikut ini merupakan hasil dari pembahasan mengenai faktor pendukung dan penghambat operasional Kinerja Perangkat Desa Loru yang penulis peroleh di lapangan baik melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi.

Faktor Pendukung Kinerja Perangkat Desa Loru

1) Orientasi Pelayanan

Orientasi pelayanan yang dilakukan pegawai sudah baik, pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur yang diberikan, pihak desa telah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang di tetapkan seperti menunjukkan sikap yang bersahabat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, juga memberikan pengertian dan penjelasan terhadap hal-hal yang ingin di urus oleh masyarakat tanpa membedakan latar belakang masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan mereka ini sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, namun beberapa kritikan masyarakat juga perlu di jadikan bahan evaluasi pihak kecamatan agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja perangkat Desa Loru dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani. Dalam hal ini sesuai dengan teori Harbani (Pasolong, 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

2) Integritas

Integritas pegawai sudah sangat baik, pegawai telah bekerja dengan jujur, ramah, dan juga terbuka kepada masyarakat. Pihak kecamatan telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada

masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang di sudah ditetapkan hal yang sama juga di katakan oleh masyarakat dimana mereka puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perangkat Desa Loru sehingga pihak Desa dapat mempertahankannya terus.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian integritas adalah mutu, sifat, dan keadaan yang menggambarkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan memancarkan kewibawaan dan kejujuran.

3) *Komitmen*

Komitmen pegawai yang dihasilkan sudah sangat baik, mereka sangat serius dan berkomitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan terkadang sampai 24 jam dalam sehari. Mereka juga bekerja sesuai dengan tupoksi sehingga dapat menguasai pekerjaan sesuai dengan bidang dan latar belakang yang mereka miliki dan kuasai baik itu pekerjaan yang berasal langsung dari atasan maupun berdasarkan inisiatif mereka sendiri, namun ada hal yang harus menjadi perhatian lebih adalah terkadang, dalam memberikan pelayanan pegawai tidak boleh bermain HP agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa maksimal dan komunikasi yang terjalin bisa lebih fokus, selebihnya sudah sangat baik.

Menurut (Gibson, 2009:315) komitmen terhadap organisasi melibatkan tiga sikap yaitu, identifikasi dengan tujuan organisasi, perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas organisasi, dan perasaan loyalitas terhadap organisasi sehingga dimaknai bahwa komitmen organisasi merupakan suatu bentuk identifikasi, loyalitas, dan keterlibatan yang diekspresikan oleh karyawan terhadap organisasi.

4) *Disiplin*

Disiplin pegawai yang dihasilkan sudah sangat baik, dimana dalam ketepatan waktu sudah dilaksanakan dengan baik, sangat jarang sekali pegawai yang datang terlambat, sistem perhitungan kehadiran juga dihitung oleh komputer, serta rutin mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Pada saat jam kerja pun pegawai sangat jarang meninggalkan kantor sehingga memudahkan masyarakat untuk menemui pegawai untuk mengurus keperluan, walaupun ada itu sudah dilakukan koordinasi kepada atasan dan diberikan ijin untuk meninggalkan kantor sehingga ketaatan yang dihasilkan perangkat Desa Loru pun sudah maksimal.

Menurut (Sinungan, 2003:25) disiplin adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban. Disiplin akan membuat seseorang tau dan dapat membedakan hal-hal apa yang seharusnya dilakukan, dan yang tidak perlu dilakukan.

5) Kerja Sama

Kerja sama perangkat Desa Loru sudah sangat baik dimana setiap bulannya selalu ada rapat internal pegawai sehingga memudahkan komunikasi sesama pegawai. Pegawai juga selalu bersinergi dan berkoordinasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun setiap pegawai mempunyai bidang dan tupoksinya masing-masing, ketika melakukan atau mengadakan suatu kegiatan mereka semua saling membantu dan tolong menolong.

Menurut (Lewis Thomas dan Elaine B Johnson, 2014:164) kerjasama adalah pengelompokan yang terjadi diantara makhluk hidup yang kita kenal. Kerja sama atau belajar bersama adalah proses beregu (berkelompok) dimana anggota-anggotanya mendukung dan saling mengandalkan untuk mencapai suatu hasil mufakat. Kerjasama dapat menghilangkan hambatan mental akibat terbatasnya pengalaman dan cara pandang yang sempit. Jadi akan lebih mungkin menemukan kekuatan dan kelemahan diri, belajar untuk menghargai orang lain, mendengarkan dengan pikiran terbuka dan membangun persetujuan kerjasama. Dengan bekerjasama suatu organisasi atau kelompok akan mampu mengatasi berbagai bentuk rintangan, bertindak mandiri dan dengan penuh rasa tanggung jawab, mengandalkan bakat atau pemikiran setiap anggota kelompok, mempercayai orang lain, mengeluarkan pendapat dan mengambil keputusan.

Faktor Penghambat Kinerja Perangkat Desa Loru

1) Kegagalan Sistem

Berdasarkan hasil pengamatan, pihak pemerintah desa sering mengalami kegagalan sistem dikarenakan jaringan kurang bagus, pemadaman listrik dan kerusakan komputer. Sehingga menjadi salah satu faktor penghambat kinerja perangkat Desa.

2) Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil pengamatan, pihak pemerintah Desa sering mengalami hal-hal yang menghambat karena disebabkan karena kurangnya fasilitas kerja seperti komputer, laptop dan lainnya. Hal tersebut sangat menghambat kinerja perangkat desa.

Faktor yang menjadi penghambat kinerja dalam memberikan pelayanan yang pertama adalah masih kurangnya sarana transportasi kantor yang dapat menunjang pegawai dalam melakukan observasi dan survey lapangan sehingga sedikit menghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan diluar kantor Desa Loru.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Orientasi Pelayanan yang diberikan oleh perangkat Desa Loru sudah baik, pegawai telah bekerja sesuai dengan prosedur yang diberikan, perangkat Desa Loru telah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari

atasan dan prosedur yang di tetapkan. Namun, masih ada beberapa petugas yang menurut masyarakat kurang menunjukkan sikap yang bersahabat terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, juga dalam memberikan pengertian dan penjelasan terhadap hal-hal yang ingin di urus oleh masyarakat, beberapa kritikan masyarakat perlu di jadikan bahan evaluasi pihak Desa agar kedepannya dapat lebih baik lagi.

2. Integritas pegawai sudah sangat baik, pegawai telah bekerja dengan jujur, dan juga terbuka kepada masyarakat. Pihak Desa telah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan pegawai juga telah berupaya menyelesaikan tugas sesuai dengan arahan dari atasan dan prosedur yang di sudah tetapkan.
3. Komitmen pegawai yang dihasilkan sudah baik, mereka sangat serius dan berkomitmen tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bahkan terkadang sampai 24 jam dalam sehari. Mereka juga bekerja sesuai dengan tupoksi sehingga dapat menguasai pekerjaan sesuai dengan bidang dan latar belakang yang mereka miliki dan kuasai baik itu pekerjaan yang berasal langsung dari atasan maupun berdasarkan inisiatif mereka sendiri, namun ada hal yang harus menjadi perhatian lebih adalah terkadang, dalam memberikan pelayanan pegawai ada yang bermain HP sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sedikit tidak maksimal dan komunikasi kepada masyarakat pada saat memberikan pelayanan sedikit terganggu , selebihnya sudah baik.
4. Disiplin pegawai yang dihasilkan sudah sangat baik, dimana dalam ketepatan waktu sudah dilaksanakan dengan baik, sangat jarang sekali pegawai yang datang terlambat pada pagi hari, sistem perhitungan kehadiran juga dihitung oleh komputer, serta rutin mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat. Pada saat jam kerja pun pegawai sangat jarang meninggalkan kantor sehingga memudahkan masyarakat untuk menemui pegawai untuk mengurus keperluan, walaupun ada itu sudah dilakukan koordinasi kepada atasan dan diberikan ijin untuk meninggalkan kantor sehingga ketaatan yang dihasilkan perangkat Desa Loru pun sudah baik. Namun pada saat jam istirahat sudah selesai terkadang masih ada beberapa masyarakat yang menunggu kehadiran pegawai di lobi pelayanan sehingga jalannya pelayanan menjadi lambat karena menunggu pegawai datang dari jam istirahat.
5. Kerja sama antar perangkat Desa Loru sudah sangat baik dimana setiap bulannya selalu ada rapat internal pegawai sehingga memudahkan komunikasi sesama pegawai. Pegawai juga selalu bersinergi dan berkoordinasi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Walaupun setiap pegawai mempunyai bidang dan tupoksinya masing-masing, ketika kecamatan melakukan atau mengadakan suatu kegiatan mereka semua saling membantu dan tolong menolong.
6. Kepemimpinan yang diterapkan oleh perangkat Desa Loru sudah baik dimana perangkat Desa Loru sendiri dalam melakukan tugasnya selalu berpegang kepada aturan-aturan dan tugas fungsi camat sehingga tidak melewati batas tupoksinya sebagai seorang pemimpin, perangkat Desa Loru juga selalu berkoordinasi dengan lurah terkait permasalahan apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan dan hal apa saja yang harus mendapatkan perhatian khusus.

7. Dapat dikatakan bahwa yang menjadi faktor pendukung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah sarana dan prasarana yang memadai sehingga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan tepat waktu, lancar, dan baik. Sedangkan yang masih menjadi faktor penghambat dalam Kinerja Perangkat Desa Loru dalam memberikan pelayanan yang pertama adalah masih kurangnya sarana transportasi kantor yang dapat menunjang pegawai dalam melakukan observasi dan survey lapangan sehingga sedikit menghambat kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan diluar kantor kecamatan. Hal tersebut diketahui berdasarkan kegiatan yang dilakukan penulis di Kantor Desa Loru.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah , tidak ada kata yang terucap selain rasa syukur kehadirat Allah SWT. Berkat limpahan dan rahmat_Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik. Pertama-tama penulis berterima kasih kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Abd. Salam dan Ibunda A. Sunarti yang selalu mendukung keputusan serta yang mengasihi dan terus mendoakan penulis, selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Mahfudz MP, selaku Rektor Universitas Tadulako.
2. Bapak Dr. Muh. Iqbal A., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako.
3. Bapak Dr. Maskuri Sutomo, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako.
4. Ibu Harnida Wahyuni Adda, SE., M.Si., Ph.D., CHRP, selaku Koordinator Prodi Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Ibu Betty, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Lapangan dan Dr. Ibu Adfiyanti Fadjar, S.E., M.Si., MIB selaku dosen pengarah yang banyak memberikan arahan dalam penyusunan laporan akhir untuk penyelesaian studi di Universitas Tadulako.
6. Kepada seluruh unit MBKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tadulako selaku pelaksana Program Bina Desa.
7. Kepada Mitra MBKM Yayasan Galang Bersama Kami, selaku mitra yang menyediakan Desa penempatan.
8. Kepada seluruh Pemerintah Desa dan Masyarakat yang telah mendukung dan kebersamai selama terlaksananya program kerja di Desa Loru, Kec. Sigi Biromaru, Kab. Sigi.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Bina Desa Mandiri di Desa Loru Kec. Biromaru Kab. Sigi. Yang telah memberikan pengalaman berharga serta saling memberi semangat dalam proses penyelesaian laporan akhir.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.

DAFTAR REFERENSI

- Aji Ibrahim, M., Jamal, M., & Burhanudin. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. *e.Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 701–712.
- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. *Jiaganis*, 3(1).
- Gibson. (2009). *Organisasi Edisi Kelima*. Erlangga.
- Ginting, N. B. (2018). Pengaruhdisiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sekar Mulia Abadi Medan. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship (AJIE)*, 3(2), 130–139.
- Hasibuan, M. S. . (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media.
- Lewis, T. dan E. B. J. (2014). *Contexcual Teaching Learning*. Kaifa.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Al Fabela.
- Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543.
- Sinungan. (2003). *Produktifitas: Apa dan Bagaimana*. Bumi Aksara.
- Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Parsada.