

KINERJA PEGAWAI APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) PADA KANTOR KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG

Rina Budiarti ¹, M. Arsyad ², Yusran Fahmi ³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : rinabudiarti0611@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah hasil atau output dari tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil dalam menjalankan fungsi pelayanan publik, administrasi pemerintah, serta pembangunan nasional. Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang ada pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong masih memiliki beberapa permasalahan, antara lain kurangnya kecakapan sumber daya manusia nya, kurang disiplin pegawai terhadap jam kerja, serta sarana prasarana yang kurang memadai untuk menunjang kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong kurang optimal, dilihat dari masih kurang nya pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan dan tingkat disiplin yang masih rendah, (2) faktor penghambat antara lain kurangnya kualitas sumber daya manusia dalam hal menyelesaikan pekerjaan, kurang disiplin nya pegawai terhadap jam kerja, dan sarana prasarana yang kurang memadai untuk menunjang kinerja pegawai. (3) faktor pendorong antara lain gaji atau tunjangan dan jaringan internet yang lancar. Untuk meningkatkan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong, Kepala Kantor Kecamatan Banua Lawas agar melengkapi danmemperbaharui sarana prasarana dan fasilitas yang ada, kepada pegawai agar meningkatkan kedisiplinan dalam hal kehadiran sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, dan kepada masyarakat agar lebih teliti dalam hal perlengkapan persyaratan ketika berurusan.

Kata Kunci : Kinerja , Tabalong, Aparatur Sipil Negara,

ABSTRACT

The performance of State Civil Service Employees (ASN) is the result or output of the duties and responsibilities carried out by civil servants in carrying out the functions of public service, government administration and national development. The performance of State Civil Service Employees (ASN) at the Banua Lawas District Office, Tabalong Regency still has several problems, including a lack of human resource skills, lack of employee discipline regarding working hours, and inadequate infrastructure to support employee performance. This research uses a qualitative approach with data collected through observation, interviews and documentation. The results of the research show that (1) the performance of State Civil Service Employees (ASN) at the Banua Lawas District Office, Tabalong Regency is less than optimal, seen from the lack of employee understanding of the tasks given and the level of discipline that is still low, (2) inhibiting factors include, among others lack of quality human resources in completing work, lack of employee discipline regarding working hours, and inadequate infrastructure to improve employee performance. (3) driving factors include salary or allowances and a smooth internet network. To improve the performance of State Civil Apparatus (ASN) employees at the Banua Lawas District Office, Tabalong Regency, the Head of the Banua Lawas District Office is to complete and update existing infrastructure and facilities, to employees to increase discipline in terms of attendance according to the set schedule, and to the public to Be more thorough in terms of equipment requirements when dealing.

Keywords : performance , Tabalong, State Civil Service

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri (Permen) Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan pengganti Permen PANRB Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen PNS. Ada beberapa perubahan dan perbedaan antara PermenPAN-RB Nomor 8 tahun 2021 dan PermenPAN-RB nomor 6 tahun 2022. Diantaranya adalah terkait ruang lingkup pengelolaan, pelaksanaan dan penilaian kinerja, perilaku kerja, dan format SKP. Prinsip umum yang diharapkan dari Permenpan ini adalah dimana Pimpinan dan Pegawai harus memiliki kesamaan persepsi dalam memandang pengelolaan kinerja pegawai.

Pegawai merupakan aset utama suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Pegawai mempunyai pikiran, dorongan perasaan, keinginan, kebutuhan status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa kedalam organisasi perusahaan. Pegawai bukan mesin, uang dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Seorang pegawai akan merasa punya kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi yang dicapainya. Prestasi kerja yang baik merupakan keadaan yang diinginkan dalam melaksanakan kerjanya. Seorang pegawai akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila hasil kerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas. Kinerja aparaturnya menjadi pembahasan penting dalam penelitian ini khususnya pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong karena dengan pengukuran aparaturnya dapat diketahui melalui berbagai indikator yang mendukung peningkatan kinerja, maka akan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi kinerja aparaturnya. Dengan upaya peningkatan kinerja aparaturnya akan memberikan dorongan dalam mencapai suatu visi, misi dan tujuan.

Penilaian kinerja merupakan faktor penting dalam pengembangan sebuah organisasi agar menjadi efisien dan efektif karena penilaian kinerja mempunyai tujuan evaluasi dan pengembangan karyawan, dengan kata lain penilaian kinerja tidak hanya berkaitan dengan kinerja karyawan tetapi juga berkaitan dengan evaluasi terhadap kebijaksanaan manajemen seperti perekrutan, seleksi, serta perencanaan sumber daya manusia khususnya perencanaan karir. Melalui penilaian kinerja tersebut dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja aparaturnya. Dengan demikian, penilaian kinerja aparaturnya dapat menjadi pedoman yang baik dalam peningkatan kinerja aparaturnya.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Zaini (2019) mempelajari kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan instrumen utama berupa data, analisis dan interpretasi tentang arti dari data yang diperoleh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Limpasu kurang optimal karena kurangnya sarana prasarana penunjang kinerja pegawai. Sementara itu, Melfin Tenlima (2018) meneliti kinerja Aparatur Sipil Negara pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Maybrat, kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN pada Sekretariat Daerah Kabupaten Maybrat dilihat dari Ketepatan waktu, Efektivitas dan kemandirian adalah belum bagus dimana dalam penyelesaian pekerjaan belum berjalan dengan baik sehingga membutuhkan waktu yang relatif lama, namun dari segi kemandirian masih belum optimal dengan kata lain belum mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan dan masalah atau kesulitan maka ASN menanyakan kepada atasan/rekan kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Istilah “kinerja” merupakan terjemahan dari “performance” yang sering diartikan oleh para cendekiawan sebagai “penampilan”, “unjuk kerja”, atau “prestasi”. Dalam kamus Illustrated Oxford Dictionary (1998:606), istilah ini menunjukkan “the execution or fulfilment of a duty” (pelaksanaan

atau pencapaian dari suatu tugas), atau a person's achievement under test conditions etc. (pencapaian hasil dari seseorang ketika diuji, sdb). Dalam studi Administrasi Publik, kinerja mulai dituntut untuk diukur sejak Woodrow Wilson menekankan aspek efisien dalam desain sistem administrasi, dan sejak F.W.Taylor mendorong pegawai bekerja dengan efisien (Yeremias T. Keban,S.U., MURP 2019:242).

Menurut Prawirosentono dalam (Khaerul Umam 2019:206), mengatakan kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi, secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral dan etika.

Menurut Wirawan dalam (M. Ma'ruf Abdullah 2014:3) "Kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam Bahasa Inggris adalah performance. Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Morgan dan Murgatroyd mengatakan bahwa kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. (Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, 2014)

Suatu perusahaan membutuhkan kemampuan untuk mengembangkan usahanya. Salah satu cara manajemen untuk mengolah kinerja karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi adalah dengan menetapkan standar kinerja bagi para karyawannya.

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi, kontribusi yang dapat diberikan pegawai terhadap organisasinya.

Suatu perusahaan membutuhkan kemampuan untuk mengembangkan usahanya. Salah satu cara manajemen untuk mengolah kinerja karyawan agar dapat bekerja lebih baik lagi adalah dengan menetapkan standar kinerja bagi para karyawannya.

Agar dapat digunakan sebagai tolak ukur (benchmark), maka standar kinerja harus memiliki persyaratan-persyaratan tertentu. Persyaratan-persyaratan standar kinerja sebagaimana yang dijelaskan Abdullah (2014:115-116) dalam (Djoko setyo Widodo, 2020:45-48).

Menurut Dwiyanto (2006:50-51) dalam Harbani Pasalong (2020:206-208) kinerja pegawai memiliki lima indikator untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu:

- 1) Produktivitas, pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output;
- 2) Kualitas Layanan, informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah;
- 3) Responsivitas, menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat;
- 4) Responsibilitas, apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit;
- 5) Akuntabilitas, Menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51) dalam Harbani Pasalong (2020:206-208) kinerja pegawai memiliki lima indikator untuk mengukur kinerja pegawai dari segi Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data di ambil melalui penarikan sampel secara *purposive sampling* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan teknik kodensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *member check*.

PEMBAHASAN

Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten

Produktivitas

Konsep Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efesiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Pada produktivitas kinerja rasio antara input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (tugas) dengan keluaran (hasil). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan optimal dan sebaliknya. Berdasarkan observasi, beberapa tugas masih belum terlaksana dengan maksimal karena kurang nya pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan. Hasil wawancara juga menunjukkan beberapa tugas tidak dapat selesai pada tepat waktu karena kurang nya pemahaman tugas. Secara keseluruhan, rasio antara input dan output berupa tugas yang diberikan kepada pegawai dengan hasil yang di dapatkan belum optimal.

Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Layanan yang mudah dan murah merupakan bukti dari kesiapan kinerja organisasi dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada pada Kantor Kecamatan Banua Lawas sudah optimal dengan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat ketika berurusan sudah ada prosedur yang harus di lengkapi dilihat dari syarat-syarat pelayanan yang tertempel di dinding awal masuk kantor dan pelayanan yang tidak memungut biaya apapun sesuai dengan ketetapan pemerintah, kecuali memang prosedur dari pelayanan tersebut harus berbayar. Namun dilihat dari segi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan masih belum optimal, karena dalam hal penyelesaian urusan masih tergolong lambat, hal itu terjadi karena kurang nya sarana prasarana yang di butuhkan untuk menunjang kinerja pegawai dan kurang nya tingkat disiplin pegawai terhadap jam kerja sehingga masyarakat harus menunggu kedatangan pegawai yang bersangkutan.

Responsivitas

Responsivitas dimaksudkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemampuan kerja karyawan merupakan suatu proses kerja yang memberikan pemahaman dan kemampuan kepada karyawan dalam melakukan aktifitas, sehingga apa yang diharapkan perusahaan dapat tercapai dengan baik guna meningkatkan kinerja. Namun, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa kemampuan beberapa Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas dalam menyelesaikan tugas yang diberikan belum optimal, di dasari pada tingkat pendidikan pegawai yang rendah dan umur pegawai nya yang sudah senior sehingga menghambat dari penyelesain tugas yang di berikan, terutama pekerjaan yang berkaitan dengan IT yang membuat pegawai sulit dalam menjalankan tugas yang di berikan dengan baik. Selain itu, berkaitan dengan kebutuhan masyarakat layanan yang diberikan oleh Para Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong sudah cukup optimal, karena pelayanan yang ada

pada Kantor Kecamatan sudah di bagi dalam beberapa bidang dengan tugas dan fungsi nya masing-masing, hanya saja terkendala dari kemampuan pegawai yang kurang terutama dalam hal IT sehingga urusan masyarakat selesai dalam waktu yang lambat.

Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara menegaskan bahwa mengenai SOP yang dijalankan dapat disimpulkan belum optimal karena belum terbentuknya Standar Operasional Prosedur pada Kantor Kecamatan Banua Lawas.

Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Berkaitan dengan instrumen pada Akuntabilitas yakni pekerjaan Dapat Dipertanggung Jawabkan. Kesadaran tingkah laku pegawai mengenai kewajiban dalam ruang lingkup bidang pekerjaannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mengenai pertanggung jawaban pegawai terhadap tugas yang diberikan cukup optimal, karena pegawai sudah mengerjakan tugas nya masing-masing sesuai dengan yang di perintahkan oleh pimpinan dan sesuai dengan tupoksi yang ada, hanya saja masing ada beberapa pegawai yang meninggalkan pekerjaan nya sebelum jam istirahat dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik karena terkendala dari kemampuan pegawai itu sendiri sehingga harus di bantu oleh pegawai lain nya. Selain itu, Akuntabilitas menekankan pada layanan yang sesuai dengan Nilai dan Norma di Masyarakat demi kelancaran proses pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai nilai dan norma pegawai dalam melayani masyarakat cukup optimal, dengan keramahan dan kesopanan kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa nyaman ketika melakukan layanan.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong

Faktor Pendorong, Pertama mengenai gaji dan tunjangan karena dapat meningkatkan kinerja karyawan dan berpengaruh secara signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan biaya hidup. Kedua berkaitan dengan jaringan yang lancar, karena dapat mempengaruhi dalam kesuksesan sebuah pekerjaan, Ketika jaringan lancar tentu pekerjaan akan cepat terselesaikan. kurangnya disiplin petugas, karena petugas lalai dalam menjalankan tugasnya. Faktor Penghambat, Pertama kurang nya kualitas SDM pegawai, karena masih ada tingkat Pendidikan yang tidak sesuai dengan posisi jabatan. Kedua kurang nya disiplin terhadap jam kerja, karena masih ada pegawai datang terlambat, keluyuran di jam kerja, pulang lebih awal sehingga mengakibatkan pelayanan terganggu. Ketiga berkaitan dengan sarana prasarana yang kurang memadai, seperti komputer yang rusak, mesin printer yang rusak, printer sekaligus fotocopy kurang di beberapa ruangan sehingga harus menumpang di ruangan lain, kurang nya pendingin udara (AC), serta ruangan yang sempit di isi dengan banyak pegawai sehingga mengganggu kenyamanan pegawai dalam bekerja.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, kami menyimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten kurang. Hal ini dapat dilihat dari 4 indikator belum optimal, 2 indikator cukup optimal dan 2 indikator sudah optimal berdasarkan dari 10 indikator. Indikator rasio antara *input* dan *output*, kepuasan masyarakat, dan sesuai dengan SOP masih belum optimal, kemudian pada indikator layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat dipertanggung jawabkan sudah cukup optimal, sedangkan indikator layanan

mudah murah dan sesuai dengan nilai dan norma sudah optimal. Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas masih belum optimal karena beberapa pegawai kurang disiplin terhadap jam kerja sehingga mengganggu ketika masyarakat membutuhkan pelayanan dan itu mempengaruhi pada kepuasan masyarakat itu sendiri dan sarana prasarana yang kurang memadai sehingga menjadi penghambat dalam memperlancar pekerjaan para pegawai. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi kurangnya kualitas SDM pegawai, kurangnya kedisiplinan pegawai terhadap jam kerja, dan sarana prasarana yang kurang memadai untuk menunjang kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Baihaqi, A. (2022) 'Kinerja Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 1–17.
- Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.
- Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.
- Abdullah, M.M. (2014) *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Anonim (2022) 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 06 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara'.
- Budihardjo, M. (2015) *Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Raih Asa Sukses. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Hery (2019) *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Grasindo.
- Ibrahim (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. Bandung: Alfabeta PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ismail (2020) *Pengukuran Kinerja SDM*. Purwokerto Selatan. Porwokerto: Cv.Pena Persada.
- Keban, Y.T. (2019) *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Zaini Muhammad (2019) 'Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kecamatan Limpasu Kabupaten Hulu Sungai Utara. Amuntai: STIA Amuntai.'
- Mutiarin, D. dan A.Z. (2014) *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nasution, F.A. (2020) *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv Harfa Creative.
- Pasolong, H. (2020) *Pasolong, Harbani. 2020. Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S. dan D.P. (2015) *Kinerja dan Motivasi Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Priansa, D.J. (2017) *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Rudito, B. dkk. (2016) *Aparatur Sipil Negara*. Jakarta: Kencana.
- Simbolon, S. dan A.S. (2023) *Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Cv Bintang Semesta Media.
- Sugiyono (2013) *Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Edited by Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujerweni, W. V. (2020) *Sujerweni, Wiratna. V. 2020. Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru. Yogyakarta: PT. Pustaka Baru.
- Tenlima, M. (2018) 'Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah



Kabupaten Maybrat.’

Tim Penyusun (2023) *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*. amuntai.

Umam, K. (2019) *Etika Administrasi*. Bandung: Cv Pustaka Setia.

Widodo, D.S. (2020) *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Cipta Media Nusantara.