



Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Pada Kantor Desa Kiangroke Kab.Bandung

¹Neng Sinta, ²Siska Fajar Kusuma
^{1,2}Universitas Teknologi Digital

Alamat Surat

Email: neng10121360@digitechuniversity.ac.id*, siskafajar@digitechuniversity.ac.id

Article History:

Diajukan: 4 Juli 2025; Direvisi: 8 November 2025; Accepted: 4 Februari 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Kiangroke, Kabupaten Bandung, dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa kinerja pegawai tergolong cukup baik berdasarkan enam indikator: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Pegawai umumnya melaksanakan tugas dengan disiplin dan tanggung jawab tinggi. Namun, ditemukan kelemahan dalam kemandirian dan pemanfaatan teknologi, yang mengindikasikan masih adanya ketergantungan antarpegawai dan kurang optimalnya sarana kerja. Dari sisi pengguna layanan, masyarakat sebagian besar merasa puas, khususnya terkait keramahan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan fasilitas. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan aspek teknis dan optimalisasi fasilitas penunjang agar pelayanan administrasi desa dapat berjalan lebih efisien dan profesional.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Desa Kiangroke

ABSTRACT

This study aims to analyze employee performance in administrative services at the Kiangroke Village Office, Bandung Regency, with a qualitative approach and descriptive method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results show that employee performance is quite good based on six indicators: quality, quantity, timeliness, effectiveness, independence, and work commitment. Employees generally carry out their duties with discipline and high responsibility. However, weaknesses were found in independence and technology utilization, indicating that there is still dependency between employees and less than optimal work facilities. In terms of service users, the public was mostly satisfied, especially with the friendliness, speed of service, and convenience of facilities. These findings indicate the need to improve technical aspects and optimize supporting facilities so that village administration services can run more efficiently and professionally.

Keywords: Employee Performance, Administrative Services, Kiangroke Village

1. PENDAHULUAN

Menurut (Nurandini et al. 2024) sumber daya manusia (SDM) memiliki peran sentral dalam mendukung operasional dan daya saing organisasi. Di era globalisasi, organisasi dituntut memiliki SDM yang tidak hanya kompeten, tetapi juga adaptif terhadap perubahan. Kemampuan beradaptasi menjadi kunci dalam mendorong peningkatan kinerja. Tanpa pengembangan SDM yang strategis, organisasi berisiko tertinggal dalam persaingan yang semakin kompleks.

Organisasi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu demi kesejahteraan masyarakat. Pencapaian tujuan tersebut dipengaruhi oleh perilaku internal organisasi, terutama kinerja pegawai. Menurut Abdullah (2014), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai melalui kontribusi pegawai berdasarkan arahan pimpinan, kompetensi, dan kemampuan berpikir dalam menjalankan tugas. Kinerja mencerminkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai hasil optimal, pegawai dituntut memiliki kualitas, dedikasi, dan profesionalisme, serta dorongan internal untuk terus belajar dan mengembangkan diri.

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam kehidupan manusia yang melekat pada aktivitas sehari-hari. Seiring berkembangnya zaman, ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan publik meningkat. Namun, kenyataannya layanan tersebut masih sering dianggap kurang efektif akibat prosedur yang kompleks, lambat, dan berbiaya tinggi Wijaya dalam (Utami 2023).

Kualitas pelayanan publik dapat menurun tanpa adanya upaya perbaikan berkelanjutan, seperti inovasi layanan dan pengawasan pemerintah yang memadai. Pemerintah desa, sesuai Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014, memiliki kewenangan untuk mengatur urusan lokal dan mendorong pembangunan yang partisipatif dan berkelanjutan. Sebagai penyelenggara layanan publik, desa dituntut meningkatkan mutu layanan sesuai kebutuhan masyarakat. Kualitas ini sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia; SDM yang rendah menuntut peningkatan kecerdasan, etika, tanggung jawab, dan motivasi kerja (Kusen, 2019).

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Kiangroke, Kecamatan Banjaran, Kabupaten Bandung, yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelayanan administrasi. Kantor desa bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi pemerintahan, layanan publik, serta program-program yang mendukung kesejahteraan warga. Oleh karena itu, kompetensi pegawai menjadi faktor kunci dalam menjamin efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan.

Peran pegawai di Kantor Desa Kiangroke sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi, yang menjadi indikator utama dalam menilai kinerja aparatur desa. Kualitas pelayanan administrasi mencerminkan sejauh mana tanggung jawab pegawai dijalankan secara profesional. Penelitian ini mengangkat isu terkait rendahnya efektivitas pelayanan di Desa Kiangroke, yang ditunjukkan oleh pelaksanaan administrasi yang belum sepenuhnya sesuai dengan regulasi yang berlaku, baik dalam administrasi umum, kependudukan, maupun bentuk administrasi lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat desa.

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengkaji kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kantor Desa Kiangroke, Kabupaten Bandung. Sebagai bagian dari analisis, disajikan data absensi pegawai tahun 2024, yang mencerminkan tingkat kedisiplinan dan kehadiran aparatur desa, serta menjadi salah satu indikator dalam menilai efektivitas kerja dan operasional kantor desa:

Tabel 1.1 Data Absensi Pegawai Kantor Desa Kiangroke Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah	Absensi				Jumlah Absensi	
			Hari Kerja	S	I	TK		TL
1	Januari	15	22	5	0	15	0	20
2	Februari	15	21	0	0	17	0	17
3	Maret	15	22	0	0	20	0	20
4	April	15	19	0	0	21	0	21
5	Mei	15	22	0	0	24	0	24
6	Juni	15	20	4	0	20	0	24
7	Juli	15	20	0	0	16	4	20
8	Agustus	15	23	0	0	23	0	23
9	September	15	20	6	0	0	0	6
10	Oktober	15	22	5	2	3	6	16
11	November	15	22	0	0	10	0	10
12	Desember	15	20	4	0	16	0	20

Keterangan	
S	Sakit
I	Izin
TK	Tanpa Keterangan
TL	Tugas Luar

Berdasarkan Tabel 1.1 yang memuat data absensi pegawai di Kantor Desa Kiangroke tahun 2024, tingkat kehadiran pegawai menunjukkan hasil yang relatif memadai. Namun, capaian ini belum mencerminkan kinerja maksimal yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan responsif. Dengan mempertimbangkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka fokus penelitian diarahkan pada isu strategis yang berkaitan dengan optimalisasi kehadiran sebagai indikator penting dalam peningkatan kualitas kinerja aparatur pemerintahan desa, dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat di Kantor Desa Kiangroke”**

1.1 Tinjauan Pustaka

A. Kinerja Pegawai

Menurut Mangkunegara dalam Budiasa (2021), mengartikan kinerja sebagai manifestasi konkret dari pencapaian individu dalam organisasi, yang mencerminkan sejauh mana seseorang mampu menuntaskan tugas dan tanggung jawabnya, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kinerja bukan sekadar pelaksanaan kerja, melainkan indikator utama efektivitas peran individu dalam mencapai tujuan organisasi secara terukur dan bertanggung jawab. Istilah *job performance* atau *actual performance* merujuk pada bentuk nyata dari pencapaian kerja yang dilakukan oleh seseorang. Dengan demikian, kinerja dipahami sebagai output dari serangkaian aktivitas kerja yang mencerminkan sejauh mana kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan yang telah diselesaikan oleh karyawan dalam rangka memenuhi tanggung jawabnya.

Menurut Mangkunegara dalam Budiasa (2021:15), kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

1. Faktor Individu

Terdiri dari aspek-aspek seperti kemampuan personal, keterampilan teknis, pengalaman kerja, serta karakteristik demografis. Faktor ini berperan penting dalam menentukan efektivitas individu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Faktor Psikologis

Meliputi persepsi terhadap lingkungan kerja, sikap terhadap pekerjaan, karakter atau kepribadian, proses pembelajaran, serta motivasi intrinsik. Faktor ini berpengaruh terhadap semangat dan dorongan karyawan dalam mencapai target kerja.

3. Faktor Organisasi

Mencakup manajemen dan ketersediaan sumber daya, efektivitas kepemimpinan, penerapan sistem penghargaan, struktur organisasi yang mendukung, serta desain pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi karyawan. Faktor ini memberikan lingkungan dan sistem kerja yang menunjang produktivitas.

Robbins dan Coulter (2020:260) mengemukakan bahwa kinerja pegawai dapat diukur melalui enam indikator utama, yaitu:

1. Kualitas Kerja

Merujuk pada tingkat ketelitian dan akurasi hasil pekerjaan, yang mencerminkan kemampuan profesional serta keterampilan teknis yang dimiliki oleh karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

2. Kuantitas Kerja

Diindikasikan oleh jumlah hasil kerja atau aktivitas yang diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, yang biasanya dihitung berdasarkan volume atau unit produksi.

3. Ketepatan Waktu

Menggambarkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, serta efisiensi dalam pemanfaatan waktu kerja guna mendukung produktivitas secara keseluruhan.

4. Efektivitas

Menunjukkan sejauh mana karyawan mampu memanfaatkan sumber daya organisasi—seperti tenaga, dana, dan teknologi—secara efisien dan optimal untuk mencapai tujuan kerja.

5. Kemandirian

Merefleksikan sejauh mana karyawan dapat melaksanakan tugas secara mandiri tanpa bergantung secara berlebihan pada bantuan pihak lain, sebagai cerminan dari tanggung jawab dan profesionalitas kerja.

6. Komitmen Kerja

Menunjukkan dedikasi dan loyalitas karyawan terhadap peran dan tugasnya, termasuk keterlibatan aktif dalam mendukung pencapaian visi, misi, dan nilai-nilai organisasi.

B. Pelayanan Administrasi

Pemerintah berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya di bidang administrasi yang dijalankan melalui instansi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Layanan ini mencakup penyediaan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat untuk keperluan hukum dan sosial.

Secara etimologis, administrasi berasal dari kata Latin *ad* dan *ministrare* yang berarti memberikan pelayanan atau bantuan. Dalam konteks ilmiah, administrasi dipahami sebagai ilmu yang membahas proses pengelolaan kegiatan secara sistematis dan rasional, melibatkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Pelayanan dapat dipahami sebagai suatu bentuk aktivitas terstruktur yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau institusi dalam rangka memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat, baik melalui interaksi langsung maupun mekanisme tidak langsung. Moenir (dalam Mustanir, 2022:11) menegaskan bahwa pelayanan merupakan proses relasional yang berakar pada interaksi antarmanusia untuk menjawab kebutuhan yang bersifat mendesak. Dalam ranah pemerintahan, penyediaan pelayanan publik bukan sekadar fungsi administratif, melainkan merupakan mandat fundamental yang mencerminkan eksistensi negara dalam menjamin hak-hak warga. Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dikategorikan ke dalam tiga bentuk utama, yakni pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa—yang masing-masing memiliki peran krusial dalam membangun legitimasi dan kredibilitas birokrasi di mata masyarakat.

Menurut Haywoodd Farmer (dalam Pasolong, 2019:153), terdapat tiga karakteristik utama dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Tidak berwujud (Intangibility)

Pelayanan bersifat tidak berwujud karena berupa tindakan atau kinerja, sehingga sulit diukur atau diuji kualitasnya sebelum diberikan kepada pengguna layanan.

2. Keberagaman (Heterogeneity)

Kebutuhan pengguna layanan sangat beragam, dan respons terhadap pelayanan bisa berbeda meskipun prosedurnya sama, bahkan dapat berubah.

3. Ketidakterpisahan (Inseparability)

Proses produksi dan konsumsi pelayanan terjadi secara bersamaan, sehingga kualitas pelayanan tidak bisa dipisahkan atau direkayasa seperti produk manufaktur.

Menurut Zeithaml et al. dalam Hamirul (2022:45), terdapat lima indikator utama dalam pelayanan administrasi, yaitu:

1. Berwujud (Tangibles) – Merujuk pada fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan lingkungan layanan yang mencerminkan kualitas, seperti ruang tunggu dan sistem komputerisasi.
2. Keandalan (Reliability) – Keterampilan instansi untuk memberikan layanan secara konsisten dan dapat dipercaya.
3. Daya tanggap (Responsiveness) – Kesigapan pegawai dalam membantu dan merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat.
4. Jaminan (Assurance) – Kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan melalui sikap ramah, sopan, dan kompeten.
5. Empati (Empathy) – Sikap perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, dengan pendekatan yang tegas namun tetap manusiawi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan judul "Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat pada Kantor Desa Kiangroke Kabupaten Bandung". Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses dan dinamika kinerja pegawai dalam konteks pelayanan administrasi publik. Penelitian kualitatif bersifat alamiah, peneliti berfungsi sebagai instrumen kunci, dan pengumpulan data melalui teknik triangulasi seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2020).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali makna di balik perilaku dan praktik kerja pegawai, bukan sekadar mengukur melalui angka. Sesuai pandangan Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020), data yang dikumpulkan berbentuk narasi atau visual, bukan data kuantitatif. Dengan demikian, seluruh hasil dianalisis secara induktif dan disajikan dalam bentuk deskriptif untuk memberikan gambaran yang utuh dan kontekstual.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana pegawai melaksanakan tugas, berinteraksi dengan masyarakat, serta menginterpretasikan tanggung jawab mereka dalam kerangka pelayanan publik. Keputusan menggunakan metode ini didasarkan pada keinginan untuk menangkap realitas sosial secara menyeluruh dan bermakna, sesuai dengan nilai-nilai yang hidup dalam lingkungan kerja di kantor desa.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam penelitian, karena menjadi dasar dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan meliputi:

1. Observasi

Mengacu pada pendapat Nasution dalam Sugiyono (2020) observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk memahami situasi objek penelitian secara menyeluruh. Teknik ini membantu memperoleh data faktual.

2. Wawancara

Menurut Kriyantono (2020) wawancara mendalam adalah metode tatap muka yang bertujuan menggali informasi secara rinci dari narasumber. Teknik ini digunakan untuk memahami persepsi dan pengalaman pegawai serta masyarakat.

3. Dokumentasi

Berdasarkan Sugiyono (2018) dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen, arsip, laporan, atau data tertulis yang mendukung keabsahan temuan penelitian.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2022) studi pustaka merupakan penelusuran teori, literatur ilmiah, serta referensi yang relevan dengan konteks sosial yang diteliti. Kajian ini berfungsi sebagai dasar konseptual dalam menganalisis temuan lapangan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis tematik (*thematic analysis*) untuk menginterpretasikan data kualitatif melalui tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data

Data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disaring dan disederhanakan sesuai fokus penelitian, yaitu analisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Kiangroke.

2. Penyajian Data

Data yang telah melalui tahap reduksi disajikan secara deskriptif melalui narasi analitis dan kutipan langsung dari responden serta dokumentasi, guna menggambarkan kinerja pegawai secara lebih jelas dan kontekstual.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari pola dan hubungan temuan yang muncul, dengan validitas yang diuji melalui teknik triangulasi, yaitu membandingkan hasil dari berbagai sumber data untuk memastikan keakuratan dan konsistensi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah. Temuan lapangan dianalisis dengan menggunakan teori kinerja pegawai dari Robbins & Coulter (2020) serta dimensi kualitas pelayanan publik dari Zeithaml et al. (dalam Hamirul, 2022).

3.1. Kualitas dan Kuantitas Kerja terhadap Reliabilitas Pelayanan

Pegawai menilai kualitas kerja berdasarkan kesesuaian pelaksanaan tugas dengan fungsi yang telah ditetapkan, serta manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan dimensi reliability, yaitu kemampuan memberikan layanan secara konsisten dan dapat diandalkan. Adapun kuantitas kerja didukung oleh koordinasi internal, kenyamanan lingkungan kerja, serta fasilitas yang memadai, yang mencerminkan aspek tangibles dalam pelayanan. Temuan ini menjawab bagian dari rumusan masalah terkait efektivitas pelaksanaan tugas pegawai dalam memenuhi tuntutan administrasi publik.

3.2. Ketepatan Waktu dan Efektivitas terhadap Responsivitas Pelayanan

Ketepatan waktu dan efektivitas kerja sangat bergantung pada kedisiplinan dan komitmen individu. Hal ini menunjukkan keterkaitan langsung dengan dimensi responsiveness. Respons masyarakat yang menyatakan bahwa pelayanan tergolong cepat dan sesuai ekspektasi memperkuat temuan ini. Ini mengindikasikan bahwa kinerja pegawai secara umum sudah mendukung tercapainya pelayanan yang responsif.

3.3. Komitmen dan Kemandirian terhadap Assurance dan Empathy

Komitmen pegawai yang ditunjukkan melalui sikap melayani dengan sepenuh hati menjadi refleksi dari dimensi assurance, yang menciptakan kepercayaan publik melalui keramahan dan profesionalisme. Namun demikian, aspek kemandirian masih memerlukan peningkatan karena terdapat indikasi ketergantungan antarpegawai. Adapun pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan warga mencerminkan dimensi empathy, yaitu kepedulian terhadap pengguna layanan. Kedua hal ini menjawab aspek rumusan masalah yang menyoroti kendala internal dalam pencapaian pelayanan optimal.

3.4. Kinerja Pegawai dan Hubungannya dengan Kepuasan Masyarakat

Secara umum, peningkatan kinerja pegawai berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi, yang ditunjukkan melalui beberapa indikator: sikap ramah dan profesional pegawai, kecepatan layanan, kenyamanan ruang pelayanan, serta kemudahan akses berkat penerapan teknologi digital. Hal ini menjawab rumusan masalah yang menanyakan dampak kinerja pegawai terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian di Kantor Desa Kiangroke menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat berada pada kategori cukup baik, meskipun masih memerlukan peningkatan di beberapa aspek. Berdasarkan enam indikator kinerja yakni kualitas dan kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, serta komitmen kerja sebagian besar pegawai telah melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi masing-masing, disertai dengan kedisiplinan, rasa tanggung jawab, dan loyalitas yang tinggi. Namun, masih terdapat kelemahan dalam hal kemandirian kerja dan pemanfaatan fasilitas pendukung, di mana masih terlihat ketergantungan antarpegawai dan kurang optimalnya penggunaan teknologi. Sementara itu, dari sisi pengguna layanan, masyarakat umumnya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dalam hal keramahan, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan fasilitas.

Saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kemandirian pegawai perlu dilakukan melalui pelatihan teknis maupun pengembangan soft skill agar setiap pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri tanpa terlalu bergantung pada rekan kerja lainnya.
2. Pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi pelayanan digital atau sistem informasi desa perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien, sejalan dengan tuntutan era digital.
3. Peningkatan fasilitas dan sarana prasarana kerja, seperti ruang tunggu masyarakat yang lebih nyaman, perangkat komputer yang memadai, serta jaringan internet yang stabil, sangat penting untuk mendukung efektivitas pelayanan administrasi.
4. Evaluasi dan pelatihan rutin bagi pegawai, terutama dalam hal komunikasi publik, kedisiplinan, dan manajemen waktu, untuk menjaga kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional.
5. Penguatan budaya kerja yang kolaboratif dan tanggung jawab individu, agar setiap pegawai tidak hanya menyelesaikan tugasnya masing-masing, tapi juga memiliki kesadaran untuk saling membantu demi kepentingan masyarakat luas.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Kusen. (2019). Manajemen sumber daya manusia dalam pelayanan publik. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Mustanir, A. (2022). Pelayanan publik: Teori dan praktik penyelenggaraan di pemerintahan daerah. Yogyakarta: Deepublish.
- Budiasa, I. M. (2021). Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi modern. Denpasar: Penerbit Widya Dharma Press.
- Hamirul, M. (2022). Pelayanan administrasi publik: Teori dan aplikasi. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Pasolong, H. (2019). Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Abdullah, M. (2014). Manajemen dan evaluasi kinerja karyawan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurandini, Aliya Silmi, and Siska Fajar Kusuma. 2024. "Pengaruh Disiplin Kerja, Etos Kerja, Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Balqis Mandiri Konsultan." *Journal Of Social Science Research* 4(3):4313–21.
- Utami, Ragil. 2023. *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Tanah Merah Kecamatan*. Medan: Universitas Medan Area.
- Kriyantono, R. (2020). Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran. Rawamangun: Prenadamedia Group