

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT

(Studi Kasus di Kantor Desa Totokarto Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu)

Arifin ¹⁾, Afrita Diah Puspa Arum ²⁾

^{1, 2)} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pringsewu

Email: arifin@umpri.ac.id

Abstrak

Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya secara efisien dan efektif. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Masalah dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan kantor desa yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Totokarto, Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu. Tujuan penelitian ini yaitu ingin mengetahui kinerja karyawan kantor desa yang belum optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Totokarto. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dan metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Peneliti menggunakan instrument penelitian berupa pedoman wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kinerja karyawan pada kantor desa Totokarto masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja, Karyawan, Pelayanan, Administrasi

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk itu kinerja dari para karyawan harus mendapat perhatian dari para pimpinan perusahaan, sebab menurunnya kinerja dari karyawan dapat mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kinerja, pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan pekerjaan masa lalu. Seorang karyawan akan merasa mempunyai kebanggaan dan kepuasan tersendiri dengan prestasi dari yang dicapai berdasarkan kinerja yang diberikannya untuk perusahaan. Kinerja yang baik

merupakan keadaan yang diinginkan dalam dunia kerja. Seorang karyawan akan memperoleh prestasi kerja yang baik bila kinerjanya sesuai dengan standar, baik kualitas maupun kuantitas. Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap karyawan dalam perusahaan.

Pemerintah desa beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara pelayanan publik pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayahnya. Peranan mereka demikian penting dan menentukan maju mundurnya suatu unit pemerintahan. Maka diperlukan aparat desa yang benar-benar mampu dan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan aparat desa yang juga diberikan tugas dibidang administrasi, menduduki posisi yang sangat penting, karena sebagai organ pemerintahan yang paling bawah mengetahui secara pasti segala kondisi dan permasalahan yang ada di wilayahnya, maka input pada pemerintah kecamatan yang menyangkut berbagai keterangan dan informasi sangatlah dibutuhkan dalam pengambilan kebijaksanaan daerah maupun nasional untuk kebutuhan pembangunan secara menyeluruh. Aparat desa dalam pelaksanaan tugasnya sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan penyajian data dan informasi yang dibutuhkan, semakin dituntut adanya kerja keras dan kemampuan yang optimal guna memperlancar pelaksanaan tugas pemerintahan. Pemikiran tersebut di atas, dikaitkan dengan kondisi riil aparat Desa Totokarto Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Desa Totokarto dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk pelayanan publik, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Dan belum sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku di kantor desa Totokarto tersebut.

Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan administrasi penduduk, maupun administrasi lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan, misalnya dalam

memberikan pelayanan administrasi penduduk : 1) pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), 2) pengantar Kartu Keluarga (KK), 3) pengantar surat nikah, 4) pengantar akte kelahiran, 5) surat pindah, 6) surat keterangan tidak mampu, 7) surat izin usaha dan lain-lain. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik atau pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Menurut Ratminto dan Winarsih (2016:11) bahwa “pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara langsung menyentuh hakikat pelayanan publik sebagai wujud dari upaya pelaksanaan tugas pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat banyak dan atau tugas pelaksanaan perintah perundang-undangan. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan-pelayanan tersebut.

Kinerja karyawan seharusnya dievaluasi secara berkala karena berbagai alasan. Salah satu alasan adalah bahwa *penilaian kinerja diperiukan* untuk memvalidasi alat pemilihan atau mengukur dampak dari program pelatihan. Alasan kedua bersifat administratif, untuk membantu dalam membuat keputusan mengenai kenaikan gaji, promosi, dan pelatihan. Alasan yang lain adalah untuk menyediakan

timbang balik bagi karyawan untuk membantu mereka meningkatkan kinerja mereka saat ini dan merencanakan karier di masa mendatang.

Untuk melakukan suatu penilaian kinerja dibutuhkan metode penilaian yang memiliki tingkat dan analisa yang representatif. Menurut Ricky W. Griffin dalam Irham (2014:67) bahwa, dua kategori dasar dari metode penilaian yang sering digunakan dalam organisasi adalah metode objektif dan metode pertimbangan. 1) Metode objektif (*objective methods*) menyangkut dengan sejauh mana seseorang bisa bekerja dan menunjukkan bukti kemampuan ia bekerja sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. 2) Metode pertimbangan (*judgemental methods*) adalah metode penilaian berdasarkan nilai rangking yang dimiliki oleh seorang karyawan, jika ia memiliki nilai rangking yang tinggi maka artinya ia memiliki kualitas kinerja yang bagus, dan begitu pula sebaliknya. Sistem penilaian rangking ini dianggap memiliki kelemahan jika seorang karyawan ditempatkan dalam kelompok kerja yang memiliki rangking yang bagus, maka penilaiannya akan mempengaruhi posisinya sebagai salah satu karyawan yang dianggap baik, begitu pula sebaliknya jika seorang ditempatkan dalam kelompok dengan rangking buruk, maka otomatis rangkingnya juga tidak bagus.

Pengukuran kinerja karyawan penting dilakukan oleh instansi pelayanan publik. Dengan mengetahui kelemahan dan kelebihan, hambatan dan dorongan, atau berbagai faktor sukses bagi kinerja karyawan serta institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisasi, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan selama ini. Menurut Robbins (2014: 260), indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima yaitu; 1) Kualitas 2) Kuantitas 3) Ketepatan waktu . 4) Efektivitas. 5) Kemandirian.

Berdasarkan teori diatas, peneliti menggunakan indikator dari Robbins (2014: 260), dalam menilai kinerja pegawai di Pekon Totokarto. Indikator ini digunakan oleh peneliti karena indikator ini lebih tepat jika dikaitkan dengan fokus dan rumusan masalah penelitian dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dengan begitu akan didapatkan hasil pengukuran kinerja organisasi yang lebih akurat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan menerangkan peristiwa yang dialami subjek penelitian tentang kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Desa Totokarto, Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah, wawancara dan dokumentasi. Data yang didapat merupakan hasil wawancara kepada Kepala Desa dan seluruh pegawai di Desa Totokarto dengan maksud untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang kinerja karyawan seperti, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan Kemandirian Pegawai di Desa Totokarto. Metode kedua adalah metode dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain. Data jenis ini mempunyai sifat utama tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dengan berada di lokasi penelitian dan akan mencatat, memfotokopi arsip maupun dokumen seperti profil Desa Totokarto, foto kinerja Pegawai Desa Totokarto dan daftar Absensi Pegawai. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di Kantor Desa Totokarto, Kecamatan Adiluwih Kabupaten Pringsewu sebanyak 15 orang.

Untuk selanjutnya data di analisis menggunakan metode tertentu. Menurut Mudjiarahardjo dalam Sujarweni (2015) analisis data adalah sebuah kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode atau tanda, dan mengkategorikannya, sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab. Melalui serangkaian aktivitas tersebut, data kualitatif yang biasanya berserakan dan bertumpuk-tumpuk bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah. Setelah data terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis data merupakan bagian sangat penting dalam penelitian, analisis data

kualitatif sangat sulit karena tidak ada pedoman baku, tidak berproses secara linier, dan tidak ada aturan-aturan yang sistematis. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif Kualitatif dengan menggunakan Analisis Interaktif yang mana meliputi berbagai tahapan antara lain; 1) Pengumpulan data adalah mengumpulkan semua data yang diperoleh sesuai dengan data aslinya, 2) Reduksi data adalah proses yang dilakukan dengan cara pemilihan dari data lapangan, 3) Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang disusun untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan dan 4) Penarikan kesimpulan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan temuan penelitian, dijelaskan bahwa secara umum Aparatur Pemerintah Desa merupakan alat penyelenggara pemerintahan di desa. Sebagai penyelenggara pemerintahan di desa, maka aparatur pemerintah Desa memiliki tugas dan fungsi pokok dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Tugas pokok Aparatur Pemerintah Desa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di Desa Totokarto, *Pertama* menyediakan dan memberikan pelayanan publik untuk masyarakat dengan mencangkup empat prinsip (pelayanan prima) yaitu: cepat, tepat, akurat, dan berkualitas. (a) Cepat, maksudnya Pemerintah Desa harus memberikan pelayanan yang cepat karena dalam hal ini masyarakat tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama; (b) Tepat, maksudnya ketepatan dalam berbagai aspek yaitu: aspek waktu, biaya prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas serta kompetensi petugas; (c) Akurat, maksudnya pelayanan tidak boleh salah, harus ada kepastian, kekuatan hukum, tidak meragukan keabsahannya; dan (d) Berkualitas, maksudnya tidak seadanya, sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan atau masyarakat. *Kedua*, melengkapi fasilitas yang ada. *Ketiga*, kedisiplinan aparat dengan membuat daftar hadir. *Keempat*, menciptakan kedekatan dan kemudahan untuk berhubungan. dengan masyarakat.

Selain memiliki tugas pokok, seluruh Aparatur Pemerintah Desa juga memiliki fungsi pokok dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik di Desa Totokarto. Fungsi pokok tersebut adalah melayani, membimbing, dan memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik. *Pertama*, fungsi melayani

maksudnya bahwa sebagai aparatur pemerintah desa wajib melayani kebutuhan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik, misalnya: melayani masyarakat yang akan membuat kartu tanda penduduk (KTP). Aparatur Pemerintah Desa harus melayani masyarakat dengan baik, dengan cara mempermudah proses pembuatan KTP bukan malah dipersulit. *Kedua*, fungsi membimbing maksudnya bahwa sebagai aparatur pemerintah desa apabila terdapat masyarakat yang membutuhkan bimbingan tentang pelayanan publik maka aparatur pemerintah desa wajib memberikan arahan kepada masyarakat mengenai pelayanan publik tersebut, misalnya: dalam pembuatan kartu keluarga (KK) maka pemerintah Desa wajib memberikan arahan kepada masyarakat mengenai prosedur pembuatan kartu keluarga (KK). *Ketiga*, memenuhi maksudnya sebagai aparatur pemerintah desa wajib memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan publik, misalnya: apabila ada masyarakat yang ingin membuat Surat Keterangan, maka aparatur Pemerintah Desa wajib memenuhi dengan cara segera mungkin dibuatkan surat keterangan tersebut. Tugas dan fungsi Aparatur Pemerintah Desa diatas merupakan tugas dan fungsi pokok Pemerintah Desa sebagai penyelenggara pemerintahan di Desa.

Selain itu, untuk meningkatkan tugas dan fungsi kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik, Pemerintah Desa Totokarto memberikan pelayanan yang meliputi pengelolaan pelayanan di bidang administrasi dan pengelolaan pelayanan di bidang non administrasi. Pelayanan di bidang administrasi antara lain mengelola buku-buku: (1) administrasi umum; (2) administrasi penduduk; (3) administrasi keuangan; (4) administrasi BPD; serta (5) administrasi lainnya. Sedangkan, pengelolaan pelayanan yang bersifat non administrasi meliputi: (1) tentang pemberdayaan masyarakat desa Totokarto, (2) peningkatan sumberdaya manusia melalui pembinaan dan pelatihan, (3) melaksanakan pembinaan terhadap organaisasi pemuda dan lembaga kemasyarakatan desa yang semua itu dapat diketahui dari uraian masing-masing tugas aparatur pemerintah Desa.

Sedangkan Analisis Interaktif adalah cara memperoleh data dengan bermacam-macam cara yakni; 1) Pengumpulan data adalah mengumpulkan semua data yang diperoleh sesuai dengan data aslinya. 2) Reduksi data adalah proses yang

dilakukan dengan cara pemilihan dari data lapangan. 3) Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang disusun untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Desa dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. Pelayanan public Pekon Totokarto antara lain: Pengurusan Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pengurusan Surat Keterangan Pindah, Registrasi Surat Keterangan Kurang Mampu, Pengurusan Pengantar Akta Kelahiran, Surat Keterangan Kelakuan Baik, Administrasi Pertanahan (registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah bekas garapan hutan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah warisan, registrasi surat keterangan riwayat pemilikan tanah bagi tanah hibah atau pemberian, registrasi surat pernyataan ganti rugi bagi tanah yang telah memiliki SKRPT atau SKT). Berdasarkan hasil observasi jika persyaratan-persyaratan yang telah terpenuhi maka bisa diproses/dibuat. Lama pembuatan surat tersebut umumnya hanya satu hari. Namun aparatur desa untuk memproses kelanjutannya hingga selesai bisa sampai satu minggu. Lama selesainya pembuatan surat tersebut karena melalui proses yang agak rumit.

Sedangkan yang bertanggung jawab atas pekerjaan ini yaitu kaur pemerintahan. Kaur ini bertugas melaksanakan sebagai pengelolaan seperti administrasi kependudukan, administrasi pertanahan, pembinaan Desa, ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa, mempersiapkan sebagai bahan perumusan kebijakan penataan, dan Kebijakan dalam Penyusunan produk hukum Desa. Sesuai dengan tugas dan fungsinya dimana kaur pemerintahan ini yang bertugas menyelesaikannya. Dalam menyelesaikan tugasnya, tidak hanya kaur pemerintahan yang mengerjakan karena ada masyarakat yang mempunyai teman yang bekerja di kantor Desa jadi dialah yang menyelesaikan tugasnya walaupun seharusnya itu bukan pekerjaannya.

Berdasarkan batasan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh penulis, maka didalam pelaksanaan menyelesaikan administrasi yang dilakukan aparatur kepada masyarakat adalah kaur pemerintahan. Walaupun demikian, dalam kenyataannya yang menyelesaikan tugas-tugas tersebut tidak hanya kaur pemerintahan. Artinya masyarakat juga tidak mengharuskan yang mengerjakan. tugasnya adalah petugas yang bersangkutan, masyarakat hanya menginginkan cepat selesainya.

Pemerintahan Kabupaten Pringsewu tidak mempunyai aturan yang mengatur pembiayaan administrasi dalam pengurusan Surat menyurat di Desa. Disini juga memperlihatkan, masyarakat juga harus mengeluarkan biaya untuk pembuatan surat tersebut. Sebenarnya masyarakat mempertanyakan masalah pembiayaan ini namun tidak ada keberanian masyarakat untuk menayakan hal tersebut, dengan alasan khawatir Surat (berkas administrasi) mereka tidak di proses.

Jika di lihat dari waktu kerja, hasil analisis terhadap hasil wawancara, waktu kerja datang dan pulang para aparatur tidak semua oknum aparatur memenuhi aturan. Pada 08.00 WIB masuk kerja namun ada aparatur yang datang lebih dari jam yang telah ditentukan. Saat selesai istirahat harusnya pada jam 14.00 masuk kantor, namun pada saat itu juga ada beberapa oknum yang belum masuk, padahal pada saat itu ada masyarakat yang mau berurusan untuk membuat/membenarkan data yang salah. Jam 16.00 WIB merupakan waktu pulang kerja. Tidak semua aparatur pulang tepat waktu. Sebelum jam yang ditentukan waktunya pulang, ada oknum aparatur yang lebih dulu pulang, dengan alasan pekerjaan sudah tidak ada. Ini artinya mereka tidak merasa bersalah atas tindakannya, kurangnya tanggung jawab atas pekerjaannya dan mereka juga tidak menggunakan peran dan statusnya dengan baik.

Tingkat absensi pegawai, dan keterlambatan jam kerja pegawai Pekon Totokarto cukup tinggi memberikan dampak negatif produktivitas kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan pegawai yang sering absen memiliki semangat kerja dan motivasi kerja yang rendah, sehingga tidak dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan tidak mendapatkan hasil kerja yang maksimal. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja adalah dengan menekan tingkat absensi pegawai, menekan tingkat keterlambatan jam kerja. Pekon Totokarto dapat memberikan motivasi positif berupa hadiah atau insentif bagi pegawai yang memiliki tingkat absensi rendah dan bagi pegawai yang memiliki tingkat absensi tinggi perlu diberikan motivasi negatif berupa hukuman atau teguran. Jika suatu pekerjaan diselesaikan oleh banyak pegawai, maka pekerjaan lebih cepat selesai, sehingga produktivitas kerja pegawai juga meningkat. Sebaliknya jika pekerjaan dilakukan oleh pegawai yang jumlahnya sedikit, maka pekerjaan tidak cepat selesai sehingga produktivitas kerja menurun. Ketiga faktor di atas jika dilakukan secara bersamaan akan semakin meningkatkan produktivitas pegawai.

Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja pegawai di Pekon Totokarto, maka peraturan tentang prosedur tidak masuk kerja dan peraturan tentang jam kerja harus dilaksanakan dengan ketat. Hal ini dilakukan untuk mengendalikan tingkat absensi pegawai agar tidak terlalu tinggi, di samping itu peraturan tentang jam kerja diperlakukan dengan ketat agar pegawai masuk dan pulang kerja sesuai jam kerja yang telah diatur. Jika pegawai melakukan pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tersebut, Pekon Totokarto dapat memberikan hukuman berupa pengurangan gaji atau tidak memberikan insentif yang selama ini diberikan. Dengan demikian pegawai semakin sadar tentang hak dan kewajiban perusahaan dan pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Totokarto masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari lamanya proses dalam pembuatan surat menyurat, waktu kerja datang dan pulang para aparatur tidak semua oknum aparatur memenuhi aturan, tingkat absensi pegawai, dan keterlambatan jam kerja pegawai Pekon Totokarto cukup tinggi.

DAFTAR REFERENSI

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya:Bandung
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Edison Emron, Yohny Anwar dan Imas Komariah. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

- Edy, Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group,
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irham Fahmi. 2014. *Manajemen Kepemimpinan: Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widjaja, T. A. 2016. *Pengaruh Word Of Mouth Dan Electronic Word Of Mouth Terhadap Purchase Intention: Sebuah Studi Kasus Mengenai Perilaku Konsumen Terhadap Jasa Ojek Online Gojek*. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, Vol. 53, No. 12.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins, Stephen P and Judge, Timothy A. 2014. *Organizational Behavior* . Edition 15. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulistyo, Basuki, 2009. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka.

Widodo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pusaka Pelajar.

Yunus, Hadi Sabari, 2010. *Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar