



## Analisis Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi

Lufni Ramdiani<sup>1)</sup>, An-Nisa Diana<sup>2)</sup>, Ahmad Johan<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Bandung

Email: <sup>1)</sup> [27lufniramdiani@gmail.com](mailto:27lufniramdiani@gmail.com), <sup>2)</sup> [annisadiana71@gmail.com](mailto:annisadiana71@gmail.com),

### ARTICLE HISTORY

Received [11 Juli 2023]

Revised [02 November 2023]

Accepted [15 Desember 2023]

### KEYWORDS

Kinerja, Pegawai, Pelayanan

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi. Teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik daftar wawancara dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi serta dokumentasi. Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah dalam mendapatkan data, yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dengan tanya jawab secara lisan dan tatap muka dengan responden. Sementara teknik analisis data yang dipergunakan adalah metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang sangat relevan digunakan untuk mengkaji lebih dalam dari beberapa fenomena yang terjadi pada Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi terkait dengan kinerja karyawan. Hasil penelitian yaitu kinerja pegawai baik dari aspek kuantitas, kualitas dan waktu dapat dikategorikan sudah baik. Adapun saran yang disampaikan peneliti adalah pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan cara meningkatkan aspek aspek baik kuantitas, kualitas maupun waktu.

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and explain the performance of Cigugur Tengah Urban Village employees in Cimahi City. The data collection techniques used consisted of primary data collected using interview list techniques and secondary data collected using observation and documentation techniques. Data collection techniques are steps in obtaining data, namely a method of data collection used by researchers to obtain information by oral question and answer and face to face with respondents. While the data analysis technique used is descriptive qualitative method, which is a very relevant research used to examine more deeply from several phenomena that occur in Cigugur Tengah Urban Village, Cimahi City related to employee performance. The results of the study are employee performance both from the aspects of quantity, quality and time can be categorized as good. The suggestion submitted by the researcher is that employees of Cigugur Tengah Urban Village, Cimahi City are expected to continue to improve performance in providing administrative services to the community by improving aspects of both quantity, quality and time.

### PENDAHULUAN

Pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dituntut profesionalisme dalam bekerja sehingga apabila kinerja pegawai suatu organisasi pemerintah dapat terlaksana dengan baik maka yang diharapkan dapat memberikan sesuatu yang baik pula terhadap masyarakat (Shaleh, M., & Firman, S. P. 2018). Pegawai pemerintahan merupakan tulang punggung birokrasi pemerintahan, dengan tujuan pegawai yaitu untuk menjamin penyelenggaraan tugas dan kebijakan dari pemerintahan serta pembangunan secara berdaya guna dengan dukungan pegawai yang profesional, bertanggung jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karir yang di titik beratkan pada kinerja pelayanan pegawai, sehingga dengan kinerja yang baik pegawai dapat memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat (Alwany, 2018).

Pelayanan masyarakat telah menjadi satu misi yang harus dilaksanakan dan ditingkatkan kualitasnya agar terciptanya pemerintahan yang baik (good governance) (Hidayati, S. N., & Syamyudi, S. 2017). Diharapkan pelayanan yang dilakukan organisasi pemerintah di daerah dalam

rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dapat berjalan dengan baik. Selain memberikan kebebasan pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahannya, kebijakan pemerintah tersebut juga menawarkan fungsi yang semula merupakan penggerak pembangunan menjadi pelayanan masyarakat. Dengan kata lain dapat diartikan terjadinya perubahan paradigma pemerintah bukan lagi dilayani melainkan melayani (Maryam, 2017:).

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai maka diperlukan pegawai-pegawai yang dalam tugasnya bekerja secara efektif dan efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang pegawai terutama tentang cara pegawai melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan (Rezekiah, 2018). Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung adalah diantaranya Kantor Kelurahan Cigugur Tengah, Kota Cimahi.

Dari keahlian, kemampuan dan pengalaman pegawai dapat dijadikan sebagai tolak ukur kinerja yaitu dengan memberikan motivasi terhadap prestasi yang telah dicapai oleh pegawai, sebetulnya dengan sistem pengelolaan kinerja maka kita dapat mengetahui sejauh mana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilihat baik buruknya serta ini sangat berpengaruh dengan apa yang akan diperbuat oleh pegawai menyangkut pekerjaan yang diembannya dari kantor tersebut (Rohida, 2018).

## LANDASAN TEORI

### **Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

### **Konsep Kinerja**

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, melainkan selalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan dan tingkat besaran imbalan yang diberikan, serta dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu (Narosa, 2021). Kinerja adalah salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi atau instansi perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi (Suroto & Soetomo, 2018). Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam sebuah instansi perusahaan atau organisasi (Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. 2021). Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya sebuah instansi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan dalam sebuah instansi perusahaan atau organisasi merupakan hal yang bersifat individual, karena



setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya (Nasution, 2019).

Dari teori-teori diatas maka dapat kita ketahui bahwa kinerja adalah hasil pekerjaan dari karyawan dalam mencapai kegiatan yang dilakukan oleh karyawan tersebut untuk mewujudkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi. Maka dari itu peneliti mengambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja adalah sebuah hasil kerja dari seorang karyawan dalam sebuah proses atau pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam suatu periode tertentu yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian sebuah organisasi tertentu.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang sangat relevan digunakan karena dalam penelitian ini peneliti ingin mengkaji lebih dalam dari beberapa fenomena yang terjadi pada Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi terkait dengan kinerja karyawan. Untuk memudahkan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan sejumlah informan pada Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, dimana yang menjadi unit informan. Peneliti melakukan wawancara terhadap sejumlah informan yang telah ditentukan.

No	Subjek	Objek	Informasi	Jumlah Orang
1	Pak Lurah	KA Lurah	Kebijakan	1
2	Sekretaris/Teknis Administrasi	Sekretaris	Administrasi Kelurahan	2
3	Seksi sarana prasarana	Kepala Seksi Sarana Prasarana	Kelengkapan fasilitas kelurahan	2
4	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	SDM	2
5	Pegawai Kelurahan	Pelaksana	Kinerja Pegawai	4

Kemudian teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah dalam mendapatkan data, yang terdiri dari wawancara yaitu suatu cara pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dengan tanya jawab secara lisan dan tatap muka dengan responden. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan dalam kuesioner yang dilakukan secara lisan dan bertatap muka secara langsung kepada responden dalam hal ini adalah karyawan pada Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi. Kemudian observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Telaah dokumen yakni mengumpulkan dan mempelajari data yang relevan dan mendukung penelitian, kepustakaan, bahan-bahan kuliah, teori para ahli, serta dokumen atau arsip-arsip dari organisasi yang mendukung penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber daya manusia sangat penting dalam pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi dalam pencapaian tujuan, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dan keterampilan menentukan keberhasilan organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia dalam sebuah organisasi tentunya diwajibkan memiliki tanggung jawab dan kesadaran dalam bekerja yang merupakan kewajiban bagi setiap pegawai dalam organisasi serta merupakan harapan semua anggota organisasi agar tujuan dapat dicapai sebagaimana diharapkan. Keberhasilan organisasi dalam pencapaian tujuan dan keberlangsungannya dapat dilihat dari penyelesaian pekerjaan yang terdapat pada setiap unit kerja yang ada pada organisasi, dalam pencapaiannya sudah tentu tidak

terlepas dari adanya ketentuan dan kemampuan dari pemimpin organisasi dalam memberikan pekerjaan kepada pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan terhadap pekerjaan tersebut. Penentuan keberhasilan organisasi merupakan suatu keseluruhan dari keberhasilan pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai, sebab pada prinsipnya keberhasilan pekerjaan dalam organisasi merupakan keberhasilan kelompok kerja, yang pada pelaksanaannya akan terwujud dari prestasi kerja secara keseluruhan dari para pegawai merupakan suatu pencerminan dari kinerja pegawai.

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan ukuran jumlah atau banyaknya hasil kerja yang dicapai. Jumlah pekerjaan yang diberikan kepada pegawai yang meliputi beban kerja yang dihasilkan dan seberapa baik pegawai mengerjakan pekerjaan yang dihasilkan. Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, penulis dapat melihat langsung bagaimana pegawai menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi, beban kerja yang diberikan sangat banyak tetapi pekerjaan itu diselesaikan berdasarkan pekerjaan apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu, maka pekerjaan itu harus cepat terselesaikan karena pegawai sangat berpengalaman dalam melaksanakan tugas yang harus diselesaikan, semua itu disebabkan karena para pegawai sudah terlatih dan memiliki keahlian dalam bekerja. Hal itu disampaikan juga dalam wawancara berikut ini:

“Pegawai Kelurahan Cigugur Tengah sering memberikan sosialisasi, dan bukan sosialisasi secara menyeluruh, tetapi jika ada masyarakat yang ingin menyampaikan pendapat pasti didengar oleh pihak Kelurahan Cigugur Tengah walaupun misalnya masyarakat belum tau persyaratan apa saja yang harus dibawa nanti pihak Kelurahan Cigugur Tengah akan memberikan penjelasan persyaratan apa saja yang harus dibawa (L, S, KS, SP, P, Obs)”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa semua tugas yang dibebankan kepada pegawai dapat diselesaikan dengan baik dan memuaskan. Hal ini dikarenakan, semua pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi telah mampu untuk mengerjakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya.

b. Kualitas

Kualitas merupakan ukuran mutu setiap hasil kerja yang dicapai. Dimana setiap hasil dalam melaksanakan seluruh pekerjaan yang dilakukan oleh setiap pegawai yang meliputi ketelitian pegawai terhadap hasil kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, penulis dapat melihat langsung bagaimana pegawai menyelesaikan pekerjaannya dan pegawai sangat memahami pedoman kerja mereka sehari-hari sesuai dengan tugas dan fungsinya. Pegawai sangat berhati-hati dan teliti sekali dalam menyelesaikan pekerjaannya, baik itu kehati-hatian dalam mengetik sehingga pegawai jarang sekali membuat kesalahan. Hal itu disampaikan juga dalam wawancara berikut ini:

“Selama ini untuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan bersifat tanggap, para pegawai pun sudah memberikan sepenuhnya tanggung jawab dengan maksimal seperti disiplin dalam waktu bekerja. Untuk perihal sikap, para pegawai pasti memberikan yang terbaik agar masyarakat menerima dengan senang dan puas atas pelayanan yang diberikan. Pada intinya pelayanan yang diberikan sudah sesuai dan normal ada juga batasan aturannya. Secara umum selama masyarakat tidak komplain dengan Kelurahan Cigugur Tengah berarti Kelurahan Cigugur Tengah sudah menjalankan sesuai dengan keinginan masyarakat dan sesuai dengan aturannya (L, S, KS, SP, P, Obs)”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa ketelitian pegawai dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sangat teliti dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan, semua pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi bertanggung jawab atas setiap hasil kerja yang dicapainya.



c. Waktu

Waktu merupakan ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai. Ketepatan waktu ini berhubungan dengan waktu penyelesaian tugas (pekerjaan) sesuai dengan waktu yang diberikan. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai memiliki standar waktu yang telah ditentukan. Visi dan misi suatu organisasi akan tercapai apabila pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dalam hal ini diantaranya; Kecepatan kerja pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dan kepastian waktu penyelesaian pekerjaan. Dari hasil pengamatan (observasi) yang penulis lakukan di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi, penulis telah melihat langsung pegawai melaksanakan tugasnya masing-masing dengan kecepatan yang dimiliki dan kepastian waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP). Hal itu disampaikan juga dalam wawancara berikut ini:

“Jika untuk kepastian waktu pelaksanaan pelayanan sudah sesuai dalam waktu penyelesaiannya. Perihal waktu sudah ada aturannya, dari BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) Jika ada keterlambatan dalam pelayanan pasti ada konsekuensi yang berhubungan dengan TTP (Tunjangan Tambahan Penghasilan) termasuk selain gaji, ada reward bagi pegawai yang kinerjanya bagus dan untuk yang terlambat tetap umum diberi teguran oleh pimpinan langsung dan jika lupa absen membuat surat pernyataan (L, S, KS, SP, P, Obs)”.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut maka dapat dikatakan bahwa semua pekerjaan pegawai dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan, pegawai saling bekerjasama untuk mencapai hasil kerja.

Kinerja pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang ditunjukkan pegawai dalam memberikan pelayanan dan meningkatkan mutu pegawai pada Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi. Berdasarkan hasil-hasil dari wawancara dan pengamatan (observasi) diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan oleh para pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi sudah baik. Hal ini terlihat dari kualitas pegawai itu sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya, yang semua pekerjaan itu diselesaikan berpedoman kepada tugas dan fungsi pegawai masing-masing bidangnya dengan rasa tanggung jawab yang tinggi, ketelitian dalam bekerja dan kesungguhan yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya yang merupakan pembahasan data yang diperoleh dilapangan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kinerja Pegawai pada Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi yang meliputi kuantitas, kualitas dan waktu sebagai berikut : Pertama, Semua tugas yang dibebankan kepada pegawai dapat diselesaikan dengan baik dan memuaskan. Hal ini dikarenakan semua pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi telah mampu untuk mengerjakan setiap tugas yang dibebankan kepadanya. Kedua, Ketelitian pegawai dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sangat teliti dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan semua pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi bertanggung jawab atas setiap hasil kerja yang dicapainya. Ketiga, Semua pekerjaan pegawai dapat diselesaikan dengan cepat dan sesuai dengan kepastian waktu yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi saling bekerjasama untuk mencapai hasil kerja.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang disampaikan peneliti adalah pegawai Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dengan cara meningkatkan aspek aspek baik kuantitas, kualitas maupun waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwany, T. (2018). Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 3(2), 134-149.
- Andrianti, R. N. (2020). Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Kecamatan Enggalkota Bandarlampung (Skripsi, Uin Raden Intan Lampung).
- Hidayati, S. N., & Syamyudi, S. (2017). Analisis Kinerja Pegawai guna Menunjang Kinerja Organisasi dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 6(2), 65-76.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maryam, N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Narosa, E. (2021). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Ukuran Non Keuangan (Studi Kasus Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu). *Hirarki: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 250-260.
- Nasution, S. M. (2019). Analisis Hubungan Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Pdam Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi. (Skripsi, Universitas Quality).
- Pemerintah Pusat. (2009). Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik. Tersedia di : <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> (21 November 2022).
- Rezekiah, M. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Bupati Kabupaten Rokan Hilir (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Rismawati, S. E., & Mattalata, S. E. (2018). *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan (Vol. 1)*. Celebes Media Perkasa.
- Rohida, L. (2018). Pengaruh era revolusi industri 4.0 terhadap kompetensi sumber daya manusia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 114-136.
- Rumalolas, R., & Wajdi, M. F. (2018). Pengaruh Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Seram Bagian Timur Provinsi Maluku (Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Shaleh, M., & Firman, S. P. (2018). *Komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai*. Penerbit Aksara Timur.
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., ... & Putra, S. (2021). *Kinerja Karyawan*.
- Suroto, A., Soetomo, W. E., & Hendrajaya, H. (2018). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Berdampak pada Kinerja Karyawan di Hotel Sahid Jaya Solo. *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, 15(2).
- Ulfatin, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif di bidang pendidikan: Teori dan Aplikasinya*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pemerintah Pusat. (2000). Undang-undang (UU) tentang Program Pembangunan Nasional(Propenas).Tersedia di :<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/44992/uu-no-25-tahun-2000>(20 November 2022).
- Pemerintah Pusat. (2005). Peraturan Pemerintah (PP) tentang Kelurahan. Tersedia di :<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/49854/pp-no-73-tahun-2005>(20 November 2022).
- Pemerintah Pusat. (2009). Undang-undang (UU) tentang Pelayanan Publik. Tersedia di :<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>(21 November 2022).