

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR UNITPENGELOLAH TEKNIS DAERAH (UPTD)
PASAR PANGKALAN BALAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
PEDAGANG DI PASAR PANGKALAN BALAI KECAMATAN BANYUASIN III
KABUPATEN BANYUASIN**

OLEH :

**Antartila Rezki Aziz., SH., M.Si¹ ; Julian Sandi Pratama²
Program Studi : Administrasi Publik**

ABSTRACT

JULIAN SANDI PRATAMA, 21.11.005 Title: *Analysis of the Performance of Employees at the Pangkalan Balai Market Regional Technical Management Unit (UPTD) in Providing Administrative Services to Vendors at the Pangkalan Balai Market, Banyuasin III District, Banyuasin Regency, Thesis, Department of Public Administration, Satya Negara State Administrative College (STIA) Palembang, Main Advisor (I): Mr. Ahmad Yani Kosali, SE., SH., MM, and Second Advisor (II): Ms. Antartila Rezki Aziz., SH., M.Si.*

This study aims to analyze the performance of employees at the Pangkalan Balai Market Regional Integrated Implementation Unit (UPTD) in providing administrative services to vendors at the Pangkalan Balai Market, Banyuasin III District, Banyuasin Regency. The main focus of the study is to evaluate the effectiveness and efficiency of the services provided, as well as to identify factors influencing the quality of these services.

The research method used is a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, direct observation, and documentation studies. The research sample consisted of employees of the Pangkalan Balai Regional Government Implementation Unit (UPTD) Office and vendors at Pangkalan Balai Market, selected using a purposive sampling technique.

The results are expected to provide a comprehensive overview of employee performance in administrative services, including strengths and weaknesses. These findings will form the basis for formulating recommendations to improve the quality of administrative services to vendors at Pangkalan Balai Market.

This research is significant in the context of developing good governance, particularly in public services at the regional level. The results are expected to contribute to improving employee performance and vendor satisfaction, which will ultimately have a positive impact on local economic growth in Banyuasin III District.

Keywords: *Employee Performance, Administrative Services, and Traditional Markets*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Salah satu bentuk pelayanan public yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi, khususnya bagi para pedagang di pasar tradisional. Pasar Pangkalan Balai, yang terletak di Kecamatan Banyuasin III, Kabupaten Banyuasin, merupakan salah satu pusat ekonomi yang penting bagi masyarakat setempat.

Pasar Tradisional adalah pasar yang dibangun dan dikelola oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah termasuk kerjasama dengan swasta dengan tempat usaha berupa toko, kios, los

dan tenda yang dimiliki/dikelola oleh pedagang kecil, menengah, swadaya masyarakat atau koperasi dengan usaha skala kecil, modal kecil dan dengan proses jual beli barang dagangan melalui tawar menawar.

Retribusi Pelayanan Pasar adalah pungutan retribusi atas pelayanan penyediaan fasilitas pasar tradisional/ sederhana yang berupa halaman/ pelataran, los dan/atau kios yang dikelola oleh Pemerintah Daerah dan khusus disediakan untuk pedagang. Objek retribusi pelayanan fasilitas pasar tradisional/ sederhana yang berupa halaman pelataran los/kios yang dikelola oleh pemerintah daerah dan khusus disediakan untuk pedagang.

Pasar Pangkalan Balai di bangun pada tahun 1997 oleh pemerintah Kabupaten Banyuasin dan pada tanggal 11 Agustus 2008 dilimpahkan oleh Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin, setelah

Kabupaten Musi Banyuasin dimekarkan pada tahun 2002

Pasar Pangkalan Balai terhitung tanggal 11 Agustus 2008 dikelola oleh Pemerintah Kabupaten melalui Dinas Pengelolaan Pasar dengan Surat Keputusan Bupati Nomor 408 Tahun 2008 dan terhitung mulai tanggal 01 Januari 2017 Dinas Pengelolaan Pasar Kabupaten Banyuasin bergabung dengan Dinas Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Banyuasin, berdasarkan peraturan Daerah Kabupaten Banyuasin Nomor. 18 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat Daerah.

Kantor Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Balai memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan administrasi kepada para pedagang di pasar tersebut. Kinerja pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi sangat mempengaruhi kelancaran aktivitas perdagangan dan kepuasan para pedagang.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni 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 pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak melayani bukan yang dilayani.

Namun, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan transparan, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap kinerja pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai. Analisis ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan yang diberikan, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengetahui dan mengkaji lebih dalam mengenai berbagai permasalahan yang terjadi khususnya pada kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi ke masyarakat pedagang pasar pangkalan balai dengan menuangkannya pada penelitian proposal skripsi yang berjudul **Analisis Kinerja Pegawai Kantor Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Balai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Pedagang di Pasar**

Pangkalan Balai Kecamatan Banyuasin III Kabupaten.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pedagang di Pasar Pangkalan Balai?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pegawai dalam mencapai kinerja yang optimal di Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pasar Pangkalan Balai Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk menjawab permasalahan, tujuan tersebut adalah :

1. Menganalisis kinerja pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pedagang di Pasar Pangkalan Balai.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi.
3. Mengevaluasi tingkat kepuasan pedagang terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai.
4. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pedagang
5. Untuk meningkatkan kinerja pegawai kantor UPTD Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kecamatan Banyuasin III Kabupaten Banyuasin.

Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori-teori yang diperoleh sejak di bangku perkuliahan. Dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan Ilmu Administrasi Negara dalam bidang pelayanan

publik dan berguna juga sebagai referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap hal yang berkaitan dengan penelitian penulis.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi penulis. Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang cara pengamatan penelitian secara langsung di kantor UPTD Pangkalan balai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pedagang di pasar pangkalan balai
- b. Bagi sekolah tinggi ilmu administrasi satya negara Palembang. Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun proposal penelitian serta memberikan sumbangan yang positif terhadap kemajuan sekolah serta kondusifnya pendidikan di sekolah tinggi ilmu administrasi satya negara palembang.
- c. Bagi Kantor UPTD Pangkalan Balai: Proposal Penelitian ini dapat menjadi evaluasi dan acuan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pedagang.
- d. Bagi Pedagang: Proposal Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menyampaikan aspirasi dan harapan mereka terhadap pelayanan administrasi yang diberikan oleh kantor UPTD Pangkalan Balai.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Analisis

Steers, 1985 (dalam Dwiyanto2005) Analisis secara umum sering juga disebut pembagian. Analisis atau pembagian berarti pemecah belahan atau penguraian bagian dari keseluruhan yang selalu berhubungan dan suatu keseluruhan adalah terdiri dari atas bagian-bagian. Ditinjau dari sudut kualitas pelayanan masyarakat,. Peraturan sebagai salah satu sarana dalam mencapai bukan hanya satu kata yang tidak bermakna dan diabaikan tanpa ditaati. Dalam rangka mencapai tujuan, peraturan harus benar-benar ditaati oleh setiap individu yang menjadi obyek dari peraturan tersebut.

Pengertian Kinerja

Kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A. A.Anwar Prabu Mangkunegara (2007:67) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja yaitu suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Secara definitif Bernanrdin dan Russel (1993:40) dalam Sulistiyani & Rosidah, 2003:223 menjelaskan kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Menurut Stewart organisasi publik menjadi “*multi purpose organization*” Stewart and Clarke, 1988:3 (dalam Abdul Kadir 2015:57). Dalam praktiknya, Sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggungj awab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut.

Jadi kualitas pelayanan (*quality of service*) sekaligus merupakan gambaran dari produktifitas aparat pemerintahan.

a. Indikator Kinerja

Menurut Sudaryanti (2010:198) indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai ataumelihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakini bahwa kinerja organisasi kerja yang bersangkutan menunjukkan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

b. Pengukuran Kinerja

T. Rmitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti 2001:51,menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan (*Promptness*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

Indikator menurut aturan Mentri No 6 Tahun 2022 Tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (Pasal 9 Ayat 2). Menurut Robbins (dalam Sopiah & Sangadji, 2018, hlm. 351)

1. Kualitas, Kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas, Merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Waktu, Merupakan tingkatan aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
4. Biaya, yaitu merupakan tingkatan dimana sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, teknologi, bahan baku dapat dimaksimalkan dalam arti untuk memperoleh keuntungan yang paling tinggi atau mengurangi kerugian yang timbul dari setiap unit.

Sumber Daya Manusia

Sonny Sumarsono dalam (Siagian Sondang 2008) Sumber Daya Manusia atau *human resources* mengandung dua pengertian: pertama, adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menentukan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usahakerja tersebut, mampu bekerja artinya mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Aparatur Negara

Aparatur Negara adalah pegawai negara sipil yang diangkat dan diberhentikan oleh pemerintah. Ada 2 (dua) pengertian pegawai Negeri menurut Undang-Undang pokok kepegawaian No. 5 tahun 2014 tentang ASN yaitu :

- a. Pegawai negeri adalah unsur aparatur, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan kesetiannya dan ketaatannya kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan.
- b. Pegawai negeri adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah. M. Manullang (1986) mengatakan bahwa prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan akan timbul.

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa efektivitas pelayanan akan dipengaruhi oleh disiplin aparat, yang ada dalam organisasi yang bersangkutan dalam melayani, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Menurut (Sampara Lukman 2001 : 27) .

Pelayanan umum itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan masyarakat atau pelayanan yang dapat di bentuk sebagai jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di desa. Di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya p emenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada Masyarakat yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (dalam Suryanto, 2003 : 8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu:

Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan

pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk didalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Moenir (Wastiono Sadu 2002 :26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yadilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana;
2. Adanya aturan yang memadai ;
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis;
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup;
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dan tugas atau pekerjaan yang dipertanggung jawabkan;
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas pekerjaan pelayanan (Moenir 2000 : 123-124) Kotler (dalam Nasution 2001:61) menjelaskan bahwa jasa (*services*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut Parasuraman et. Al. dan Haywood farmer (dalam Warella, 1997- 18) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

- a. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dari hasil pengalaman dan bukannya suatu objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas.
- b. Heterogenity, berarti pemakai jasa atau klien memiliki kebutuhanyang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi darisatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian di sampaikan kepada pelanggan tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa..

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Menurut Tilaar (2001:57) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

1. Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normative dan idealis.

2. Jujur

Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.

3. Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan *status quo*. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru.

4. Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5. Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan profesional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

7. Kepemimpinan

Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan

Pelayanan dalam kamus Bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kemudian menurut Eko Supriyanto dan Sri Sugiyanti (2001:9) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor Desa sebagai penyelenggara pemerintahan Desa. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan diri pegawai pemerintah desa

merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat.

Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu masyarakat. Pada saat ini masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum.

Pelayanan Publik

Pelayanan public yang menjadi focus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan public sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri.

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah: Segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto, 2005:141) Pelayanan Publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

Selanjutnya menurut keppmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan public adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 tahun 2010 sudah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

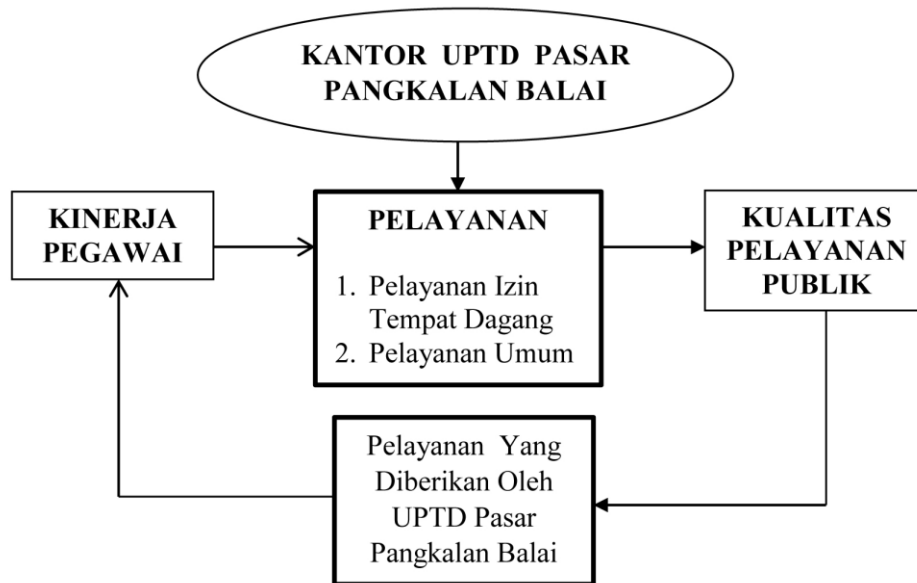
Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya penguraian kerangka dalam penulisan skripsi penelitian ini didasarkan kepada

manfaat administrasi kearsipan dalam memperlancar tugas pegawai. Uma Sekaran dalam bukunya Business Research (1992) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah dirumuskan

dalam masalah. Basir Barthos (2013:2) kearsipan merupakan peranan yang penting dalam penyimpanan berkas-berkas, sebagai sumber informasi dan sebagai alat dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

Gambar
Kerangka pikir



Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2024

C. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Lexy J. Moleong (2007:6) adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Peneliti mendeskripsikan bagaimana Kinerja Pegawai Kantor UPTD dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Pedagang pasar di pangkalan balai, Kecamatan banyuasin III, Kabupaten Banyuasin, dengan maksud memahami keadaan yang ada.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau keyakinan orang diteliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan

menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, factual dan akurat mengenai Kinerja Pegawai kantor UPTD Dalam Pelayanan kepada pedagang Di Dipasar pangkalan balai Kabupaten banyuasin III.

Fokus dari penelitian ini adalah:

1. Pegawai kantor UPTD dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada Pedagang.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan pedagang di Pasar Pangkalan Balai.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial, penggunaan konsep dapat diharapkan menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan satu istilah untuk beberapa kejadian (*event*) yang berkaitan satu sama lainnya Singarimbun dan Effendi (2006:32). Berdasarkan pengertian definisi konsep tersebut, maka konsep dari penelitian ini meliputi :

1. Analisis adalah tahap penerapan dan sekaligus pengujian bagi sistem berdasarkan hasil analisa dan perancangan yang telah dilakukan
2. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Definisi operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variable atau suatu informasi ilmiah yang mau membantu penelitian yang lain yang ingin menggunakan variabel yang sama, Effendi (2006:46). Adanya definisi operasional tersebut berarti terdapatnya indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel.

Definisi Operasional

Tabel Operasionalisasi Konsep

No.	Konsep	Indikator
1	Teori Herzber	Model Penilaian kinerja (seperti balance scorecard atau sistem penilaian kinerja berbasis kompetensi
2.	Kinerja Pegawai Peraturan menteri nomor 6 tahun 2022 (pasal 9 ayat 2)	Indikator Kinerja Pegawai 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Biaya 4. Waktu

Informan Penelitian

Informan adalah sumber-sumber yang dijadikan Informasi dalam penelitian ini berjumlah 4 Orang, untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel,

Informan Penelitian yang akan diwawancarai atau sumber data. Informan penelitian dapat dilihat pada tabel.

Tabel Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jumlah
1	Kepala UPTD Pasar Pangkalan Balai	1 orang
2	Kasubbag Tata Usaha	1 orang
3	Kasie Pembukuan dan penagihan	1 orang
4	Pedagang Pasar pangkalan balai	1 orang
	total	4 orang

Sumber : penulis

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Maryadi dkk (2010:14), Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Menurut Sugiyono (2005:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Berikut ini akan dijelaskan Teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Observasi (*Observation*)

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dari pengamatan yang dilakukan di UPTD Pangkalan Balai dengan jalan pengamatan dan

pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

2. Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan percakapan dengan sumber informasi secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh keterangan yang relevan, Jenis wawancara yang akan penulis gunakan adalah jenis wawancara semi struktural. Wawancara semi struktural adalah wawancara yang daftar pertanyaannya dapat dikembangkan dan tidak hanya terpaku pada daftar pertanyaan yang dibawa oleh penulis. Dengan adanya fleksibilitas dalam bertanya akan memudahkan penulis untuk mengembangkan pertanyaan.

Dengan penelitian ini, obyek wawancara penelitian ini Staf dan Pegawai Pada di Kantor UPTD Pangkalan Balai.

3. Studi Kepustakaan (*Library Studies*)
Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, laporan-laporan, internet dan sumber-sumber informasi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.
4. Dokumentasi (*Documentation*)
Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya. Data yang akan dikumpulkan melalui metode dokumentasi meliputi profil Pada UPTD Pangkalan Balai

Teknik Analisa Data

Sugiyono (2016: 244) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam menganalisis data penelitian mengikuti langkah-langkah analisis yang dikemukakan oleh Matthew dan Micheel dalam sugiyono (2009 : 96), Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data
Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan dapat ditarik. Reduksi data penulis lakukan pada data
2. Penyajian Data
Penyajian Data yaitu penulis menampilkan sekumpulan informasi tersusun berdasarkan data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yang memberi Kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan.
3. Penarikan Kesimpulan
Penarikan Kesimpulan merupakan bagian satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Makna-

makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohan dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Setelah data-data tersebut diuji kebenarannya penulis kemudian menarik kesimpulan berdasarkan data tersebut. Proses analisis yang penulis lakukan adalah dengan mengacu pada kerangka pikir yang telah dirumuskan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kinerja

Pada bab ini dibahas tentang hasil penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai Kantor Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Balai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Pedagang di Pasar Pangkalan Balai Kecamatan Banyuasin III Kabupaten. Kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2007:67) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja yaitu suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Secara definitif Bernanrdin dan Russel (1993:40) dalam Sulistiyani & Rosidah, 2003:223 menjelaskan kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Menurut Stewart organisasi publik menjadi "*multi purpose organization*" Stewart and Clarke, 1988:3 (dalam Abdul Kadir 2015:57). Dalam praktiknya, Sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Jadi kualitas pelayanan (*quality of service*) sekaligus merupakan gambaran dari produktifitas aparat pemerintahan.

a. Indikator Kinerja

Menurut Sudaryanti (2010:198) indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk

meyakini bahwa kinerja organisasi kerja yang bersangkutan menunjuk kan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

b. Pengukuran Kinerja

T. Rmitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti 2001:51, menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan (*Promptness*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

Setelah melakukan penelitian selama kurang lebih satu bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung dan wawancara mendalam dengan beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian, akhirnya penelitian ini berhasil memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dan observasi dan dokumentasi secara langsung terhadap informan yang bersangkutan dan informan dalam penelitian ini antara lain :

1. Kepala UPTD Pasar Pangkalan Balai
2. Petugas Tata Usaha
3. Pedagang pasar Pangkalan Balai

1. Kualitas

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparat pemerintah. M. Manullang (1986) mengatakan bahwa prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan akan timbul.

Dari penjelasan tersebut terlihat bahwa efektivitas pelayanan akan dipengaruhi oleh disiplin aparat, yang ada dalam organisasi yang bersangkutan dalam melayani, pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan Menurut (Sampara Lukman 2001 : 27) .

Menurut Moenir dalam (Abdul Kadir 2015 :108), pelayanan merupakan : “untuk memenuhi

kebutuhan, manusia berusaha baik melalui aktivitas sendiri, maupun secara langsung melalui aktivitas orang lain aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan”.

2. Kuantitas

Dibawah ini merupakan hasil wawancara penulis kepada 4 (empat) orang informan, yang terdiri dari Kepala UPTD Pasar Pangkalan Balai(1 orang), Kasubbag Tata Usaha (1 orang), Kasie Pembukuan dan Penagihan (1 orang), Pedagang Pasar Pangkalan Balai (1 orang).

Berdasarkan hasil wawancara penulis dan *key informan*, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan tidak dikenakan biaya apapun, pedagang pasar hanya membayar retribusi pedagang biaya yang dibayarkan oleh pedagang untuk tempat berjualan mendapatkan fasilitas penyewaan kios dan tempat parkir.

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan memperhatikan jawaban-jawaban yang diberikan oleh informan tentang Analisis Kinerja Pegawai Kantor Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Balai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Pedagang di pasar pangkalan balai kecamatan banyuasin III Kabupaten banyuasin, maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator penelitian sebagian sudah berjalan dengan semestinya apabila ditinjau dari teori.

Pelayanan kepada pedagang mempunyai peran penting dalam terciptanya rasa aman dan nyaman dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui wawancara dengan narasumber dan observasi langsung di lapangan didapatkan bahwa pelayanan pegawai di unit pengelola teknis daerah (UPTD) Pasar pangkalan balai memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan kepada masyarakat khususnya pedagang di pasar pangkalan balai,

Analisis Kinerja Pegawai Kantor Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Balai

1. Kuantitas

Kuantitas secara praktis adalah penyampaian pesan berupa gagasan, pemikiran, atau informasi melalui tulisan, lisan.

2. Kualitas

Sumber Daya Manusia (SDM) Pelaksana yaitu seorang yang bertugas dalam melayani pedagang yang ada dipasar pangkalan balai.

3. Waktu

Dana atau anggaran merupakan sejumlah uang yang dihabiskan dalam periode tertentu untuk melaksanakan suatu program.

4. Biaya

Biaya retribusi pasar yang dikelola oleh UPTD Pasar atau Unit Pelaksana Teknis Daerah Pasar, dibebankan kepada pedagang yang menggunakan fasilitas pasar tersebut. Retribusi ini merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD)

5. Kinerja

Kinerja menurut Bambang Kusriyanto dalam A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2007:67) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja yaitu suatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Secara definitif Bernardin dan Russel (1993:40) dalam Sulistiyani & Rosidah, 2003:223 menjelaskan kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Menurut Stewart organisasi publik menjadi "*multi purpose organization*" Stewart and Clarke, 1988:3 (dalam Abdul Kadir 2015:57). Dalam praktiknya, Sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggung jawab aparatur negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Jadi kualitas pelayanan (*quality of service*) sekaligus merupakan gambaran dari produktifitas aparat pemerintahan.

a. Indikator Kinerja

Menurut Sudaryanti (2010:198) indikator kinerja merupakan sesuatu yang akan dihitung dan diukur serta digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat tingkat kinerja, baik dalam tahap perencanaan, pelaksanaan, maupun setelah kegiatan selesai. Indikator kinerja digunakan untuk meyakini bahwa kinerja organisasi kerja yang

bersangkutan menunjuk kan peningkatan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

b. Pengukuran Kinerja

T. Rmitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti 2001:51, menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan (*Promptness*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kantor Unit Pengelola Teknis Daerah (UPTD) Pangkalan Balai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada pedagang di Pasar Pangkalan Balai menunjukkan hasil yang baik. Pegawai memiliki komitmen tinggi dan berusaha memberikan pelayanan terbaik:

1. Sumber Daya Baik dalam hal jumlah pegawai maupun fasilitas yang tersedia sangat penting untuk mendukung pelayanan di UPTD pasar pangkalan balai fasilitas ini berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pedagang dan pengunjung
2. Proses Administrasi jemput bola artinya pegawai telah mengoptimalkan pelayanan administrasi kepedagang langsung ke pasar .
3. Pegawai membutuhkan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pedagang pasar

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan di UPTD Pangkalan Balai: peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Peningkatan Sumber Daya Manusia: Mengadakan program pelatihan dan pengembangan bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam pelayanan
2. Peningkatan Fasilitas: Menambah fasilitas pendukung, seperti ruang pelayanan yang lebih baik dan alat bantu administrasi, untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

3. Evaluasi dan Monitoring: Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai dan sistem pelayanan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.
4. Peningkatan Komunikasi: Membangun saluran komunikasi yang lebih baik antara pegawai dan pedagang untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka.

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut, diharapkan kinerja pegawai UPTD Pangkalan Balai dapat meningkat, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada pelayanan kepada pedagang di Pasar Pangkalan Balai

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif. Kencana*, Jakarta. A. A Anwar Prabu mangkunegara
- Bernadein dan ruusel (1993:40) dalam sulistiyani & Rosidah, 2003:223
- Stewart and Clarke, 1988:3 (dalam abduk kadir 2015 :57)
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara*, Yogyakarta.
- Gibson. 2003. *Perilaku Manajemen Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Surjadi, Drs, Msi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- Herzberg The motivation to work (1959) Dalam Andjarwati (2015)
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Rafika Aditama.
- Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta..
- Nurcholis, Hanif. 2001. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. PT. Glora Aksara Pratama.
- Sudaryanti (2010:198) , T. Rmitchell(1978:34) dalam Sedarmayanti 2001:51
- Sonny Sumarsono dalam (Siagian Sondang 2008)
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*, Bumi Aksara, Jakarta.

- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju
- _.2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Rafika Aditama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan Do*. Alfabeta, Bandung.
- Syafri, Wirman. 2013. *Studi tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Thoha, Miffah. 1987. *Perspektif Prilaku Birokrasi*. Rajawali Pers, Jakarta.
- Wastiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alqaprint, Jatinangor.
- Wibisono, Dermawan. 2010. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi*. Erlangga.

Jurnal

- Asariansyah, M.F., Saleh, C. Dan Rengu, Sp. 2012. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerataan Pembangunan Infrastruktur jalan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.6, Hal. 1141-1150
- Dirk Magala Kusuma, 2013. Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *eJurnal Administrasi Negara*, Volume 1, Nomor 4, Hal 1388-1400

Sumber lainnya

- Undang–undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Undang – undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang–undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (dan peraturan pemerintahan tentang kepegawaian terbaru).
- Undang– undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa.
- Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003.
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Internet

- <http://definisimu.blogspot.com/2024/08/defenisi-kinerja.html?m=1http://etalasepustaka.blogspot.com/2016/05/pengertian-pelayanan-publik-menurut-para-ahli.html?>