

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN SEMPER TIMUR KECAMATAN CILINCING JAKARTA UTARA

Eka Wahyu Hidayat^{1*} Sarnita Nafilah Payapo²

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jayabaya

Abstrak

Permasalahan efektivitas kinerja pegawai menjadi kajian dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method*. Data penelitian diperoleh dari mengumpulkan beragam jenis data dengan teknik kuesioner, obserasi, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara sangat efektif berdasarkan nilai jawaban responden yang berada pada interval 4,20 – 5,00. Efektivitas kinerja pegawai sangat diharapkan guna terciptanya tenaga pegawai yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala tugas yang dibebankan padanya.

Kata Kunci: efektivitas, kinerja pegawai

Abstract

The problem of employee performance effectiveness being studied in this study is employees at the Semper Timur Village Office, Cilincing District, North Jakarta. This study uses a mixed method approach. The research data was obtained from collecting various types of data using questionnaires, observations, interviews and literature studies. The results showed that the performance of employees at the Semper Timur Village Office, Cilincing District, North Jakarta was very effective based on the value of the respondents' answers which were in the interval 4.20 - 5.00. The effectiveness of employee performance is highly expected in order to create employees who are reliable and skilled in carrying out all the tasks assigned to them.

Keywords: *effectiveness, employee performance*

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu unsur dari organisasi dan mempunyai peran penting dalam kegiatan organisasi, begitu juga halnya dalam instansi pemerintah. pemerintah telah membuat aturan mengenai kinerja pegawainya, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kerja Pegawai Negeri Sipil (selanjutnya disingkat PNS) atau Manajemen PNS dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11

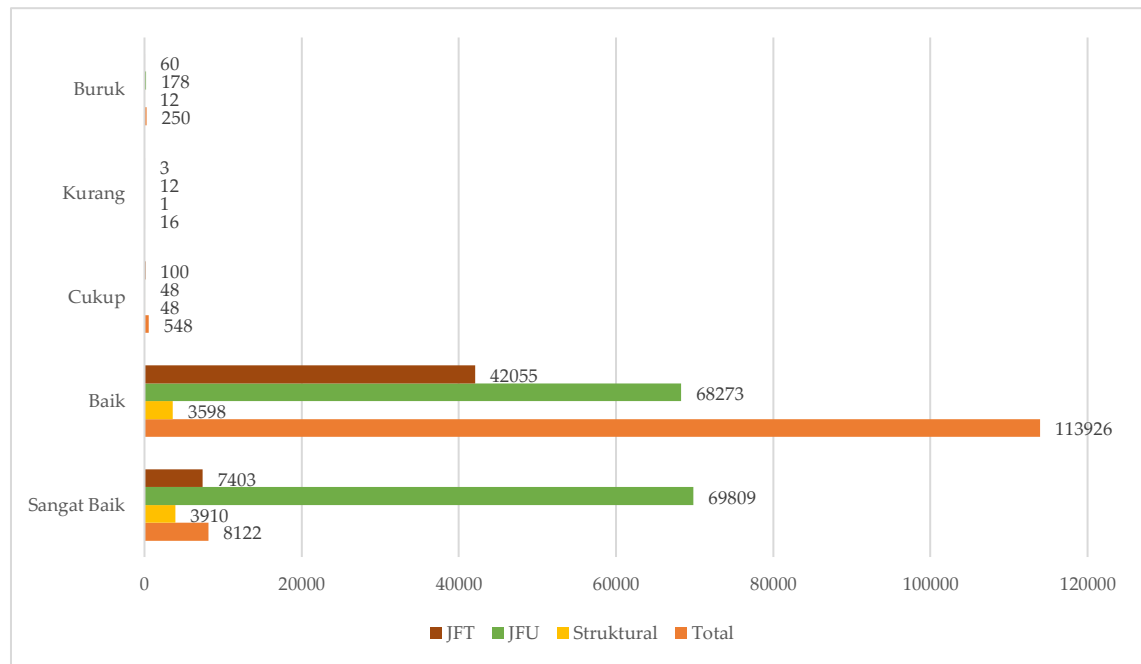
Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil berisi ketentuan mengenai penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan, pangkat dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun dan jaminan hari tua, serta perlindungan ini mengatur antara lain: Substansi Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri atas penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pembobotan

Nilai Sasasaran Kinerja Pegawai (SKP) dan Perilaku Kerja Pegawai Negri Sipil (PNS) , Pejabat penilai dan Tim penilai kinerja Pegawai Negri Sipil (PNS) tata cara penelitian, tindak lanjut penilaian berupa pelaporan kinerja, peningkatan kinerja penghargaan kinerja dan sanksi serta keberatan dan sistem informasi kinerja PNS.

Menurut Wibowo (2010), kinerja mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Sedangkan Herman Aguinis (2008) berpendapat bahwa kinerja adalah tentang perilaku atau apa yang dilakukan pegawai, bukan tentang apa yang dihasilkan pegawai atau hasil pekerjaan mereka yang dapat diinterpretasikan bahwa kinerja adalah catatan mengenai akibat-akibat yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan atau aktifitas selama periode tertentu yang berhubungan dengan tujuan organisasi.

Pada usaha meningkatkan efektivitas dan efesiensi kinerja, baik secara individu ataupun kelompok seluruh komponen kerja harus dijalankan secara seimbang agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai sesuai dengan waktu dan anggaran yang ada. Keberhasilan kerja pegawai secara kuantitas maupun kualitas memerlukan perhatian dan keseriusan dari pegawai itu sendiri untuk dapat meningkatkan keterampilan, dan kemampuan dalam menunjang keberhasilan organisasi atau lembaga tertentu. Adapun upaya meningkatkan kinerja yang sinergis, setiap pegawai dituntut untuk dapat memaksimalkan segenap potensi yang ada pada diri pegawai (Subadi, 2019).

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) tahun 2019, diketahui kinerja pegawai pemerintah secara umum, dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Grafik penilaian kinerja PNS

Dari gambar di atas, diketahui bahwa meskipun kinerja pegawai secara umum dapat dikatakan baik, namun masih ada kinerja pegawai yang masih kurang baik maupun mempunyai kinerja yang buruk. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai menjadi salah satu permasalahan yang penting karena kinerja pegawai pemerintahan atau Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki peran untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk memiliki kinerja yang baik.

Beberapa penelitian terdahulu yang telah mengkaji efektivitas kinerja pegawai (Norani *et al.*, 2015; Erawati *et al.*, 2017; Baharuddin *et al.*, 2017; Indrawati *et al.*, 2017; Putra & Sadad, 2018; Kadarisman, 2019; Fitrah & Karmila, 2021; Pamungkas & Jakfar, 2022; Dame *et al.*, 2022; Maghfirah & Wibisono, 2022; Safitri & Handayani, 2022; Pala *et al.*, 2022; Sutarto & Bawamenewi, 2022; Noviyanti *et al.*, 2022). Terciptanya efektivitas kinerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat (Andra & Surya, 2018; Prihadi & Meilani, 2020; Sahlani, 2021; Attamimi, 2022). Keterpaduan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintah maupun swasta dalam meningkatkan profesionalitas kerja dalam organisasi (Andra & Surya, 2018).

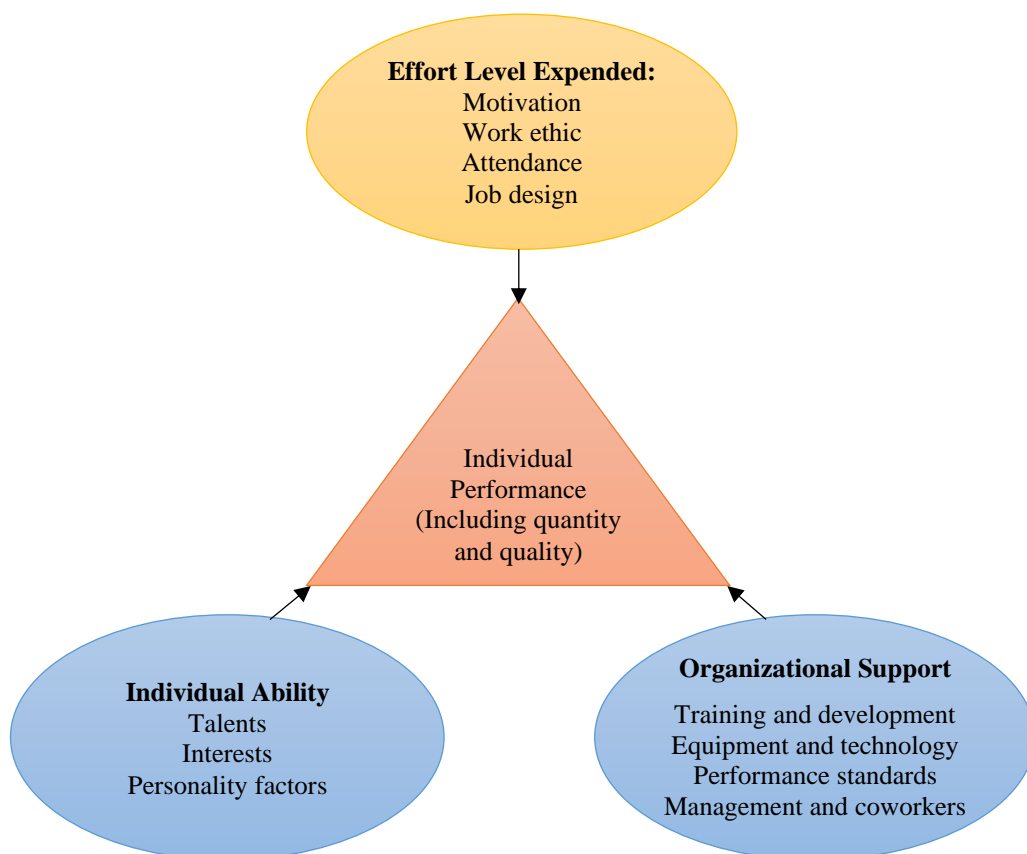
Tujuan utama dari perkembangan pelayanan administrasi melalui efektivitas kinerja pegawai adalah bagaimana upaya suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan tepat guna bagi masyarakat, khususnya aparatur pemerintah agar lebih handal, professional, efektif dan efisien serta

tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat serta bagaimana menyikapi dinamika proses perubahan lingkungan yang strategis yang bermutu dan mempunyai nilai positif dalam memberikan pelayanan yang baik bagi peningkatan pelayanan. Efektivitas adalah ukuran suatu organisasi, dimana kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai untuk mencapai tujuan.

Campbell & Debra (2009:196) berpendapat bahwa kinerja merupakan prasyarat untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja di tempat kerja. Berbeda dengan pendapat Gibson *et.al* (2009) yang menganggap kinerja sebagai fungsi multiplikasi dari motivasi (kekuatan) dan kemampuan. Dengan adanya aktivitas gambaran kinerja maka kemampuan seorang pegawai dapat diukur kemampuan dan profesionalitas kerjanya jika dilihat dari konsep totalitas efektivitas kinerja di atas perlu dilengkapi juga dengan dimensi kualitas yang bersifat strategis dalam konteks pelayanan administrasi yang seutuhnya, yaitu kerja profesional, intelektual serta disiplin dan efisien dalam bekerja. efektivitas kinerja merupakan modal dasar pelayanan administrasi sekaligus menjadi tujuan dari peningkatan efektivitas kerja kearah yang lebih baik, melalui berbagai bidang yakni bidang sosial, ekonomi, politik, budaya, ideologi serta pelayanan terhadap kepentingan masyarakat umum. Oleh sebab itu, peningkatan efektivitas kinerja pegawai sangat diharapkan guna terciptanya tenaga pegawai yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala tugas yang dibebankan padanya.

Moehersono (Putri & Antoni, 2021), indikator kinerja pada setiap level organisasi, tergantung dari kompleksitas organisasi untuk mengembangkan kategori masing-masing yang sesuai dengan misinya, yaitu efektif, efisien, kualitas, ketepatan waktu, produktivitas dan keselamatan. Pendapat lainya mengenai indikator kinerja dikemu-

kakan oleh Mathis & Jackson (2016), yang mengatakan bahwa tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu adalah kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan, usaha yang dikeluarkan, dan dukungan organisasi. Hubungan faktor-faktor tersebut diilustrasikan pada gambar 2.



Gambar 2 Components of Individual Performance

Dari gambar 2, diketahui bahwa tiga faktor utama kinerja pegawai memiliki hubungan, menurut Mathis & Jackson (2016), hubungan tersebut adalah faktor kinerja (*performance*), kemampuan (*ability*), upaya (*effort*) dan dukungan (*support*) dari organisasi. Menurut Kane (1996), penerapan model efektivitas pada kinerja mengasumsikan bahwa keefektifan kinerja seseorang adalah manifestasi dari kecenderungan seseorang untuk melakukan pekerjaan. Oleh karena itu,

efektivitas kinerja seseorang dipandang memiliki nilai untuk diamati.

Dengan demikian diharapkan dengan adanya efektivitas kinerja yang baik akan dapat membantu pengelolaan penyediaan informasi dan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga tujuan efektivitas kinerja dalam suatu lembaga dapat tercapai dengan baik. Akan tetapi efektivitas kinerja yang diharapkan dalam

suatu organisasi, belum tentu dapat diterapkan dengan baik dan maksimal.

Permasalahan efektivitas kinerja pegawai yang akan menjadi kajian dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara. Permasalahan yang berkaitan dengan efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara diantaranya disebabkan oleh: *Pertama*, belum optimalnya pegawai dalam melaksanakan tugas sehingga pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lambat. *Kedua*, belum maksimalnya tingkat pelayanan pegawai kepada masyarakat sehingga terkadang masyarakat harus menunggu berjam-jam. *Ketiga*, kurang disiplinnya sebagian pegawai pada saat bekerja, kurang inisiatif dan ketelitian dari pegawai pada saat bekerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai "Efektivitas Kinerja Pegawai di Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara ini menggunakan pendekatan *mixed method* (metode penelitian campuran). Dalam penelitian *mixed-method*, peneliti menggunakan data kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan pemahaman terbaik tentang masalah penelitian (Creswell, 2018).

Pendekatan *mixed-method* mampu menghasilkan pemahaman yang lebih baik dengan tujuan menawarkan (1) pemahaman yang lebih dapat dipertahankan, (2) memahami secara lebih komprehensif, (3) memahami secara lebih mendalam, dan (4) pemahaman dengan kesadaran nilai (Somekh & Lewin, 2005), untuk memahami masalah penelitian dengan

baik melalui data penelitian kuantitatif dan kualitatif (Creswell, 2018) yang tercermin dalam serangkaian metode yang dipilih dan akan digunakan selama tahap analisis penelitian (Li *et al.*, 2000).

Data penelitian diperoleh dari mengumpulkan beragam jenis data memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang masalah penelitian dengan teknik kuesioner, obserasi, wawancara dan studi kepustakaan. Hasil kuesioner diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan *Software IBM SPSS Statistict v. 24*. Studi dimulai dengan survei luas untuk menggeneralisasikan hasil ke populasi dan kemudian, pada fase kedua, berfokus pada wawancara kualitatif dan terbuka untuk dikumpulkan (Creswell, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Istilah efektivitas yang digunakan dalam lingkungan organisasi publik adalah untuk menggambarkan tepat tidaknya sasaran yang dipilih organisasi tersebut (Sentosa, 2019; Alfiansyah *et al.*, 2021). Makna efektivitas dapat dilihat dari manfaat atau pun keuntungan atas sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi, bahkan efektivitas sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi publik terkait dengan program-program yang direncanakan (Sentosa, 2019; Lembong & Madjid, 2021). Bergitu juga halnya dengan kinerja dalam organisasi sebagai jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Tamba *et al.*, 2018; Nugraha, 2020). Mathis & Jackson (2016) mengungkapkan bahwa tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu adalah kemampuan individu untuk melakukan

pekerjaan, usaha yang dikeluarkan, dan dukungan organisasi.

Berdasarkan hasil uji menggunakan IBM SPSS Statistict v. 24., diperoleh hasil

mengenai kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil uji validitas kinerja pegawai

Dimensi	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Ket.
Kemampuan	Menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki	0,762	0,217	Valid
	Memiliki kemampuan intelektual yang mendukung pelaksanaan tugas	0,518	0,217	Valid
	Memiliki ketrampilan yang sesuai dengan pekerjaan	0,423	0,217	Valid
Motivasi	Keteladanan pimpinan	0,665	0,217	Valid
	Kompensasi yang layak	0,712	0,217	Valid
Dukungan yang diterima	Memiliki peraturan yang pasti	0,515	0,217	Valid
	Perhatian kepada pegawai	0,762	0,217	Valid
Keberadaan pekerjaan	Sikap terhadap beban kerja yang diberikan	0,450	0,217	Valid
	Sikap terhadap target kerja	0,440	0,217	Valid
Hubungan karyawan dan organisasi	Sikap terhadap instansi	0,762	0,217	Valid
	Pengawasan pimpinan	0,669	0,217	Valid

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistict v. 24, 2022

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa keseluruhan *item* kinerja pegawai valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$, yang berarti keseluruhan *item* pernyataan kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta

Utara adalah valid. Sedangkan uji reliabilitas kinerja pegawai (tabel 2) menggunakan koefisien *cronbach' alpha* (α). Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach' alpha* (α) lebih besar dari 0,6 (Purnomo, 2016)

Tabel 2 Hasil uji reliabilitas kinerja pegawai

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,810	8

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistict v. 24, 2022

Berdasarkan tabel reliabilitas pada tabel 2, dapat di ketahui nilai kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara sebesar 0,830. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat di terima dan *reliabel*,

karena hasil uji reliabilitas sebesar 0,830 > 0,6.

Untuk mengetahui kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara, peneliti mendasarkan pada analisis

interpretasi skor atau perhitungan rata-rata menurut Sudjana (2011) yakni:

$$P = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{Jumlah Sr (alternatif jawaban)}}$$

sehingga diperoleh $P = 0,8$

Dari hasil perhitungan analisis interpretasi skor, diperoleh nilai interval dalam penelitian ini (tabel 3).

Tabel 3 Nilai interval penelitian

Nilai Interval	Interpretasi
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Kurang Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Hasil analisis penelitian berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing

Jakarta Utara menunjukkan hasil rata-rata jawaban responden yang dapat dilihat pada tabel 4

.Tabel 4 Skor rata-rata tanggapan responden pada kinerja pegawai

Descriptive Statistics				
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Item 1	3	5	4,38	,560
Item 2	2	5	4,05	,593
Item 3	3	5	4,43	,522
Item 4	2	5	4,19	,713
Item 5	2	5	4,19	,748
Item 6	2	5	4,40	,628
Item 7	3	5	4,38	,560
Item 8	3	5	4,34	,550
Item 9	4	5	4,38	,487
Item 10	3	5	4,38	,560
Item 11	2	5	4,15	,781

Sumber: Hasil olah data IBM SPSS Statistict v. 24, 2022

Pengukuran kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan serta hubungan karyawan dan organisasi yang dikembangkan menjadi 11 (sebelas) indikator. Berdasarkan tabel 4, terlihat rata-rata tanggapan responden

pada keseluruhan pertanyaan yang diberi kode *Item 1, Item 2, Item 3, Item 4, Item 5, Item 6, Item 7, Item 8, Item 9, Item 10*, dan *Item 11* memiliki nilai jawaban paling rendah 2 yang berarti tidak setuju dan paling tinggi memberikan jawaban 5 yang berarti sangat setuju.

Nilai rata-rata (*mean*) yang diperoleh sebesar 4,29, sehingga dapat diinterpretasikan bahwa kinerja pegawai sangat

baik karena berada pada interval 4,20 – 5,00. Sedangkan nilai standar deviasi yang memiliki rentang nilai 0,487 – 0,781 menunjukkan bahwa variasi kinerja pegawai tinggi karena standar deviasi > rata – rata (*mean*).

Dari hasil perhitungan, disimpulkan bahwa pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara memiliki kinerja yang sangat efektif. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian terdahulu bahwa tingkat efektivitas kinerja pegawai berada pada kategori efektif (Norani *et al.*, 2015; Erawati *et al.*, 2017; Baharuddin *et al.*, 2017; Sutarto & Bawamenewi, 2022), kinerja pelayanan publik sudah dapat dikatakan efektif (Indrawati *et al.*, 2017), terbukti sudah cukup efektif sesuai perencanaan dan harapan publik (Kadarisman, 2019), sudah sesuai dengan pengukuran kinerja sudah efektif (Dame *et al.*, 2022; Pala *et al.*, 2022),

Berbrda halnya dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa efektivitas hasil kerja masih belum berjalan maksimal (Putra & Sadad, 2018; Safitri & Handayani, 2022), pelayanan yang diberikan pegawai belum memenuhi kepuasan masyarakat atau belum efektif (Fitrah & Karmila, 2021; Noviyanti *et al.*, 2022), kinerja aparat pemerintah saat ini masih terasa belum cukup efektif (Pamungkas & Jakfar, 2022), efektivitas kinerja pegawai belum terjadi (Maghfirah & Wibisono, 2022).

Kunci keberhasilan organisasi pada dasarnya selalu berkaitan dengan keterlibatan pegawai dalam mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya. Seperti yang diungkapkan oleh Thoha (2003), bahwa manusia atau pegawai adalah suatu dimensi dalam organisasi yang

amat penting yang merupakan salah satu faktor pendukung orgnisasi. Oleh karena itu keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kinerja pegawainya.

KESIMPULAN

Menurut Mathis & Jackson (2016), tiga faktor utama yang mempengaruhi kinerja individu adalah kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan, usaha yang dikeluarkan, dan dukungan organisasi. Hubungan tersebut adalah faktor kinerja (*performance*), kemampuan (*ability*), upaya (*effort*) dan dukungan (*support*) dari organisasi. Dalam konteks penelitian ini, kinerja pegawai pada Kantor Kelurahan Semper Timur Kecamatan Cilincing Jakarta Utara sangat efektif, hal tersebut didasarkan dari hasil penelitian atau tanggapan responden dengan nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,29 menggambarkan bahwa kinerja pegawai sangat baik karena berada pada interval 4,20 – 5,00. Peningkatan efektivitas kinerja pegawai sangat diharapkan guna terciptanya tenaga pegawai yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala tugas yang dibebankan padanya.

REFERENSI

- Alfiansyah, A., Mone, A. and Riskasari, R., 2021. Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), pp.1089-1103.
- Andra, A. and Surya, I., 2018. Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sungai Dama

- Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *e-journal ilmu pemerintahan*, ISSN, pp.2458-2477.
- Attamimi, U., 2022. Efektivitas Kerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 4(2), pp.96-104.
- Badan Kepegawaian Negara. 2019. *Buku Statistik ASN*. Kedeputusan Bidang Sistem Informasi Kepegawaian BKN. Jakarta
- Baharuddin, A., Asma, A. and Niswaty, R., 2017. Efektivitas Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Lanrisang Kecamatan Lanrisang Kabupaten Pinrang. *Ad'ministrare*, 4(1), pp.1-6.
- Campbell James, Quick and Debra L. Nelson. 2009. *Principles of Organizational Behavior; Realities and Challenges 6th*, International Student Edition. Singapore
- Creswell, John W and Creswell, J. David. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Fifth Edition. SAGE Publications, Inc. Los Angeles
- Dame, J.M., Manongko, A.A.C. and Tamasalang, S., 2022. Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Literacy: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 3(1), pp.202-217.
- Erawati, I., Darwis, M. and Nasrullah, M., 2017. Efektivitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 3(1), pp.13-18.
- Fitrah, N. and Karmila, K., 2021. Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 5(2), pp.124-136.
- Gibson, J., Ivancevich, J. and Konopaske, R., 2009. *Organizations: Behavior, structure, processes*. McGraw-Hill Higher Education.
- Herman Aguinis. 2008. *Performance Management 2nd*, Pearson Prentice Hall. Singapore
- Indrawati, W., Suntoro, I. and Nurmalisa, Y., 2017. Efektivitas Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Tanggulangin. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(4).
- Kadarisman, M., 2019. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), pp.17-32.
- Kane, J.S., 1996. The conceptualization and representation of total performance effectiveness. *Human resource management review*, 6(2), pp.123-145.
- Lembong, R.C. and Madjid, U., 2021. Efektivitas Penerapan E-Kinerja Dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmu*

- Sahlani, R.P., 2021. Efektivitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Administrasi Publik, 1(1)*, pp.108-121.
- Sentosa, J.I., 2019. Efektivitas Implementasi Program Inovasi Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat Iii Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Sumber Daya Aparatur, 1(2)*, p.221.
- Sentosa, J.I., 2019. Efektivitas Implementasi Program Inovasi Peserta Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat Iii Di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Sumber Daya Aparatur, 1(2)*, p.221.
- Somekh, B and Lewin, C. (ed). 2005. *Research Methods In The Social Sciences*. SAGE Publications Ltd. London
- Subadi, W., 2019. Kinerja Aparat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa Ribang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong (Studi pada Kaur Pemerintahan). *Jurnal PubBis, 3(2)*, pp.102-116.
- Sudjana, N. 2011. *Penilaian Hasil Belajar dan Proses Belajar Mengajar*. Rosdakarya. Bandung
- Sutarto, S. and Bawamenewi, A., 2022. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Gomo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Governance Opinion, 6(2)*, pp.98-107.
- Tamba, A.W., Pio, R.J. and Sambul, S.A., 2018. Pengaruh disiplin kerja dan loyalitas karyawan terhadap kinerja karyawan pada PT. Columbindo Perdana Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 7(001)*, pp.33-41.
- Thoha, Miftah 2003, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada. Jakarta