

Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari

Ria Fatmasari¹, Hasan Aedy², Mahmudin A. Sabilalo³
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Enam-Enam Kendari

Correspondence		
Email: riafatmasari29@gmail.com	No. Telp: 082176577822	
Submitted: 10 Oktober 2023	Accepted: 19 Oktober 2023	Published: 20 Oktober 2023

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari. Adapun informan dalam penelitian ini sebanyak tujuh orang. Adapun alat analisis yang digunakan yaitu Analisis Kualitatif dari Miles dan Huberman, yang membagi langkah-langkah dalam kegiatan analisis data dengan beberapa bagian yaitu pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai secara umum cukup baik yang dinilai dari kualitas, kuantitas, biaya, waktu, orientasi pelayanan, Kerjasama, komitmen dan kepemimpinan.

Kata kunci: Kinerja Pegawai

Pendahuluan

Sumber daya manusia dalam sistem administrasi negara kesatuan Republik Indonesia memegang peranan yang sangat penting dalam organisasi pemerintahan. Oleh karenanya harus diselenggarakan dengan baik, agar dapat melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan berpemerintahan. Suatu organisasi pemerintahan sangat diperlukan peranan kinerja dari pegawai, karena pegawai sangat menentukan tercapai atau tidaknya suatu tujuan dari organisasi pemerintahan tersebut. Oleh karena itu, sangat perlu dibangun Aparatur Sipil Negara (ASN) yang memiliki integritas, professional netral dan bebas dari intervensi politik, bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat.

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Sedangkan manajemen ASN adalah pengelolaan untuk menghasilkan pegawai yang profesional, memiliki nilai dasar, etika profesi, bebas dari intervensi politik dalam bidang pemerintahan (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 1 dan 5).

Pegawai negeri dalam bidang pemerintahan merupakan faktor yang sangat menentukan kemajuan dan keberhasilan roda pemerintahan. Hal ini juga telah dijelaskan mengenai kewajiban pegawai negeri yang mencerminkan kesiapan pegawai dalam bekerja dan menaati peraturan kantor, yang merupakan beberapa bentuk peranan pegawai negeri yang bekerja secara optimal serta sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, dan ini mengandung arti bahwa pegawai negeri sangat penting peranannya dalam menjaga kinerjanya agar roda kehidupan organisasi pemerintah dapat berjalan sesuai harapan (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010).

Reformasi birokrasi pemerintahan yang terjadi telah mengakibatkan terjadinya pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan dari paradigma sentralistis ke arah desentralisasi yang ditandai dengan pemberian otonomi yang luas dan nyata kepada daerah. Tujuannya untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan dukungan pegawai yang profesional, bertanggung



jawab, jujur dan adil melalui pembinaan yang dilaksanakan berdasarkan sistem prestasi kerja dan sistem karier. Dengan demikian, pegawai negeri sudah semestinya didorong untuk memiliki profesionalitas yang tinggi dan tanggap terhadap berbagai tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Melalui pengaturan manajemen sumber daya manusia secara professional diharapkan dapat menghasilkan pegawai yang memiliki kinerja yang baik.

Kinerja yang baik tidak terlepas dari proses, hasil dan daya guna, dalam hal ini merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Apabila kinerja ini didefinisikan sebagai suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang pegawai dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing, maka kinerja pegawai yang baik tentu saja dapat menentukan secara langsung kinerja lembaga pemerintahan, dan untuk memperbaiki kinerja pegawai merupakan tugas yang cukup berat serta membutuhkan waktu yang panjang. Disamping itu, penting dilakukan penilaian atau evaluasi terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh para pegawai.

Kinerja pegawai dapat di evaluasi berdasarkan beberapa indikator pengukuran yaitu: kualitas, kuantitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, komitmen, inisiatif kerja, kerjasama dan kepemimpinan (Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019). Kinerja pegawai dalam suatu organisasi perangkat daerah seperti Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mencapai efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, termasuk di wilayah Kota Kendari.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Kendari keberadaannya menjadi sangat penting karena bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia di instansi pemerintahan daerah, termasuk rekrutmen, pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan pegawai. Namun, demikian BKPSDM berperan krusial dalam mengelola sumber daya manusia, seringkali ada tantangan dalam mencapai kinerja pegawai yang optimal. Beberapa permasalahan yang timbul antara lain adanya kesenjangan antara kualifikasi dan tuntutan pekerjaan, kurangnya pelatihan yang tepat, kurangnya motivasi, atau masalah sistemik lainnya. (Hasil Wawancara dengan Bapak Harianto, S.IP).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan urusan kepegawaian, dibutuhkan upaya yang luar biasa agar bisa mencapai kinerja yang optimal. Mengingat kinerja ialah seperangkat hasil yang dicapai serta merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan yang telah dilakukan. Maka suatu organisasi perlu memperhatikan sumber daya yang ada didalamnya yakni sumber daya manusia dalam hal ini pegawainya. Hal tersebut merupakan hal yang penting untuk mewujudkan kinerja yang optimal. Namun demikian beberapa fakta empiris tentang kinerja pegawai di organisasi perangkat daerah ditemukan ada yang sudah baik, tapi ada juga yang belum baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adi Siswanto (2020) menemukan bahwa kinerja pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar cukup baik dari sisi kemampuan pengetahuan dan keterampilan kerja termasuk dapat menyelesaikannya secara tepat waktu. Selanjutnya Muhammad Reza Syahputra (2021) menemukan bahwa kinerja pegawai sudah cukup baik walaupun belum berjalan maksimal. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Naimah Mardhiah Matondang (2023) menemukan bahwa kinerja pegawai masih tergolong kurang baik. Penelitian sebelumnya tentang kinerja pegawai di instansi pemerintahan telah juga dilakukan, tetapi analisis khusus mengenai kinerja pegawai pada BKPSDM Kota Kendari masih terbatas. Selain itu, perubahan lingkungan kerja, tuntutan masyarakat, dan perubahan regulasi pemerintah dapat mempengaruhi kinerja pegawai di BKPSDM Kota Kendari.

BKPSDM Kota Kendari jika diamati dilihat dari segi fasilitas kerja yang di sediakan oleh organisasi belum memadai, hal itu dapat kita lihat beberapa alat penunjang seperti jaringan

wifi yang masih belum stabil, jumlah laptop/PC dan printer di setiap ruangan masih minim jumlahnya. Sehingga dapat menghambat pegawai dalam penyelesaian tugas/pekerjaan yang dimiliki (Hasil wawancara dengan bapak Harianto, S.IP, Juli 2023).

Berdasarkan pengamatan kinerja pegawai, seperti dari segi disiplin kerja di BKPSDM Kota Kendari yaitu tingkat kedisiplinannya masih belum seperti yang diharapkan. tingkat kehadiran pegawai pada kantor BKPSDM Kota Kendari juga terlihat persentase kehadiran masih dibawah 100% yang artinya setiap bulannya masih terdapat pegawai yang terlambat untuk masuk bekerja. Kemudian dari grafik juga terlihat tingkat keterlambatan pegawai yang semakin meningkat disetiap bulannya. Meningkatnya tingkat keterlambatan pegawai dapat diindikasikan menurunnya kinerja pegawai. Artinya kinerja pegawai masih perlu diperbaiki dimasa yang akan datang. Berdasarkan kesenjangan hasil penelitian dan kesenjangan realitas lapangan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari”.

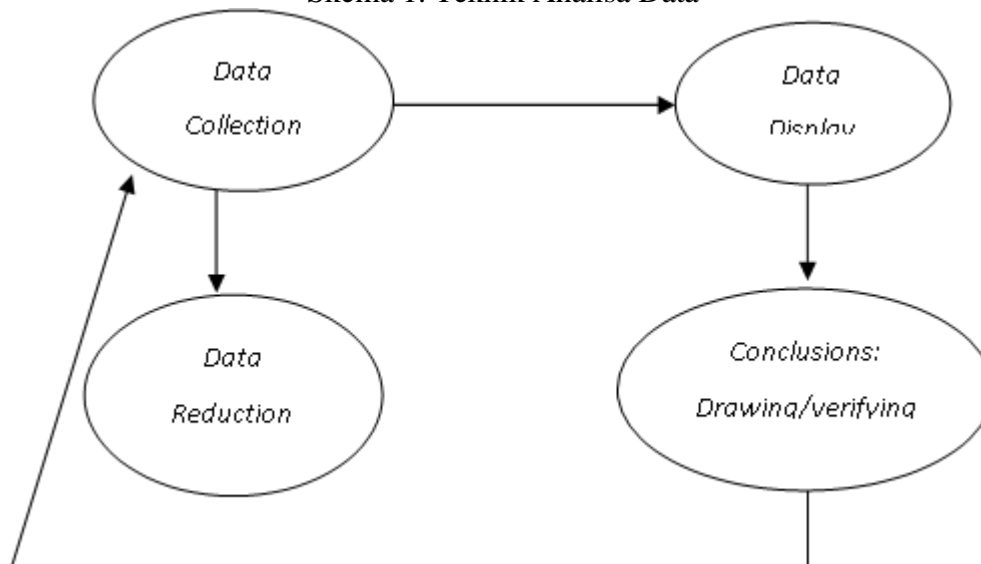
Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu menggali informasi secara dalam terkait dengan kinerja pegawai pada BKPSDM Kota Kendari dari aspek indikator kualitas, kuantitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, komitmen, inisiatif, kerja sama dan kepemimpinan.

Lokasi penelitian ini di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara yang beralamat di Jl. Drs. H. Abdullah Silondae No.8 Gedung Menara Balaikota Kendari Lt.5. Alasan dipilihnya lokasi penelitian ini karena kinerja pegawai pada instansi tersebut belum sepenuhnya berada pada kondisi yang diharapkan.

Teknik Analisis Data

Skema 1. Teknik Analisa Data



Berdasarkan skema diatas dapat kita beri penjelasan sebagai berikut :

a. *Data reduction* (data reduksi)

Data reduction (Reduksi Data) dimaksudkan untuk mereduksi data yang jumlahnya banyak yang sifatnya masih kasar, mentah, dan berserakan dari data yang dikumpulkan dilapangan menjadi terorganisir dan tersistematisasi, terseleksi mana yang perlu digunakan dan

mana yang perlu diabaikan (dibuang), terseleksi data mana yang relevan dan utama dan mana yang hanya sebagai penunjang, sehingga datanya menjadi fokus dan terarah.

b. *Data display* (penyajian data)

Data Display (Penyajian Data) yang dimaksudkan bahwa agar data yang terorganisir, tersistematisasi, sederhana, fokus, dan terarah, kemudian ditampilkan dan disajikan dalam bentuk teks naratif yang memiliki arti, sehingga mudah dipahami dan dimengerti. Penyajian data ini juga dimaksudkan untuk pendeskripsian data yang sudah fokus dan terarah untuk mendeskripsikan temuan dilapangan, baik melalui wawancara, observasi maupun catatan lapangan lainnya.

c. *Conclusions*

Conclusions (penarikan kesimpulan/verifikasi) dimaksudkan agar setelah reduksi data atau penyajian data (tidak harus berurutan keduanya) maka langkah selanjtnya dilakukan verifikasi secara tepat, cermat, dan teliti oleh peneliti, maka baru disusun kesimpulan yang masih sementara dan dilakukan verifikasi secara berkesinambungan, sehingga pada akhirnya disusun kesimpulan akhir. Kesimpulan akhir ini ditujukan untuk menjawab semua masalah yang menjadi fokus penelitian (masalah penelitian). (Karsadi, 2018).

Hasil dan Pembahasan

Analisis Kinerja Pegawai pada BKPSDM Kota Kendari

Kinerja pegawai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ukuran kerja atau hasil kerja pegawai pada BKPSDM Kota Kendari dalam menjalankan tugas pokok dan tanggung jawabnya yang diamati dari indikator kualitas, kuantitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, komitmen, inisiatif, kerja sama dan kepemimpinan.

Kualitas adalah tanggapan atasan langsung tentang ketepatan dan pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dengan mutu/kualitas kerja yang sangat tinggi. Hasil Penelitian menunjukkan kualitas kerja pegawai pada BKPSDM Kota Kendari cukup baik, pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan namun masih perlu ditingkatkan dimasa yang akan datang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai kantor BKPSDM Kota Kendari bila diamati dari indikator kualitas kerja tergolong cukup baik.

Kuantitas adalah tanggapan atasan langsung mengenai kemampuan pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam menyelesaikan sejumlah pekerjaan dalam periode waktu yang telah ditetapkan. Hasil Penelitian menunjukkan kuantitas pegawai BKPSDM cukup baik tetapi perlu ditingkatkan lagi, mengingat terdapat hambatan- hambatan yang membuat pelaksanaan pekerjaan tidak berjalan dengan baik.

Waktu adalah tanggapan atasan langsung mengenai efisiensi pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kebutuhan dan ketepatan waktu pelaksanaan kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai BKPSDM dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Kinerja pegawai apabila dilihat dari indikator waktu dapat dikatakan baik.

Orientasi pelayanan adalah persepsi atasan langsung tentang perilaku kerja pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani. Hasil penelitian menunjukkan orientasi pelayanan pegawai BKPSDM Kota Kendari sudah cukup baik akan tetapi perlu ditingkatkan lagi agar pelayanan dapat jauh lebih baik dari sebelumnya. Kinerja pegawai apabila dilihat dari segi orientasi pelayanan dapat dikatakan sudah cukup baik tetapi masih perlu perbaikan kedepannya.

Komitmen adalah tanggapan atasan langsung tentang komitmen pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam bekerja. Hasil penelitian menunjukkan komitmen kerja pegawai BKPSDM Kota Kendari dapat dikatakan cukup baik dan perlu adanya peningkatan dikarenakan masih

terdapat pegawai yang belum komitmen terhadap pekerjaan yang dimiliki. Apabila seorang pegawai tidak memiliki komitmen pada pekerjaan yang dimiliki dapat membuat hasil pekerjaan itu tidak bermutu dan lebih buruknya lagi pekerjaan tidak terselesaikan dengan baik. Kinerja pegawai dilihat dari indikator dapat dikatakan cukup baik tetapi sangat perlu ditingkatkan agar memiliki pelayanan yang lebih baik dan untuk kemajuan organisasi.

Inisiatif kerja adalah tanggapan atasan langsung tentang cara pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dan memberikan ide/gagasan setiap kali terjadi masalah. Berdasarkan hasil wawancara kedua informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap pegawai memiliki inisiatif kerja terhadap tugas dan tanggung jawab yang dimiliki akan tetapi masih terdapat pegawai yang terkadang menjadi kurang inisiatif kerja dikarenakan fasilitas kantor tidak dapat menunjang penyelesaian pekerjaan.

Kerja sama adalah tanggapan atasan langsung tentang kemampuan pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam bekerja dengan rekan kerja dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kerja sama pegawai BKPSDM sudah baik, Mampu saling membantu dalam konteks pelayanan ataupun diluar konteks pelayanan untuk menyelesaikan perintah atasan.

Kepemimpinan adalah tanggapan atasan langsung mengenai metode yang digunakan pegawai BKPSDM Kota Kendari dalam memimpin dirinya sendiri dan/atau rekan kerjanya untuk mempermudah penyelesaian pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pejabat pada BKPSDM masih ada yang belum memahami visi misi dari Kantor BKPSDM sehingga hal tersebut dapat menghambat dalam penyelesaian pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja pegawai dilihat dari beberapa indikator yaitu kualitas, kuantitas, biaya, waktu, orientasi pelayanan, kerja sama, komitmen dan kepemimpinan cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi agar kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kedepannya jauh lebih baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budi Satria dan Nur Amega Setiawati (2018) berjudul “Employee performance analysis to increase profitability; Case study at PT XYZ, BEKASI-WEST JAVA”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kinerja karyawan di PT XYZ yang bergerak dibidang keramik termasuk dalam kategori cukup baik. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Tetty Alpianti, Haura Atthahara dan Gungun Gumilar (2021) dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai terhadap kebijakan work from home”. Hasil penelitian menyatakan bahwa secara keseluruhan kinerja pegawai pada kebijakan work from home di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bekasi sudah cukup baik.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dyah Restu Utami dan Muda Setia Hamid (2021) berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Purworejo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Purworejo belum optimal dalam mencapai target kinerja yang ditetapkan dalam Renstra. Hal yang sama dengan hasil penelitian Nur Rahmawati berjudul “Analisis Kinerja Pegawai pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara”. Fokus masalah dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai. Hasil penelitian Nur Rahmawati menunjukkan bahwa kinerja pegawai pada Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara tergolong kurang optimal.

Analisis Faktor Penghambat Kinerja Pegawai

Faktor penghambat kinerja adalah segala sesuatu yang menghalangi atau mengurangi kemampuan seorang pegawai dalam mencapai tujuan dalam pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor yang menghambat kinerja pegawai dan dapat dilihat berdasarkan beberapa indikator yakni kualitas, kuantitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, komitmen, kerja sama, inisiatif kerja. dan kepemimpinan.

Faktor yang menghambat kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari dari segi kualitas yaitu kurangnya pelatihan mengenai manajemen kepegawaian, karakteristik dan motivasi yang dimiliki pegawai berbeda-beda. Adapun cara untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan selalu berkoordinasi dengan pemerintah pusat mengenai jadwal pelatihan dan melakukan pendekatan secara individual dengan bawahan.

Faktor yang menghambat kinerja pegawai dilihat dari indikator kuantitas yaitu sarana dan prasarana yang disediakan kantor belum memadai dan masih terdapat pegawai yang memiliki tingkat kedisiplinan yang rendah sehingga dapat mengurangi kuantitas kerja yang dimiliki. Adapun strategi yang diberikan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melengkapi fasilitas kantor yang dibutuhkan agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan cara yang kedua yaitu meningkatkan kedisiplinan pegawai dengan memberikan reward, perjalanan dinas, dan sejenisnya agar motivasi pegawai semakin meningkat untuk hadir kantor tepat waktu.

Faktor penghambat kinerja yang dilihat dari indikator biaya yaitu kurangnya inisiatif pegawai dalam mengkonsultasikan dana atau anggaran yang dimiliki sehingga dapat membuat pencairan dana memakan waktu yang lama dan penggunaan e-catalog yang dimana barang didalam e-catalog terkadang tidak dapat memenuhi kebutuhan pegawai. Cara mengatasi hambatan yang terjadi yaitu dengan melakukan konsultasi jauh hari sebelum pelaksanaan kegiatan sehingga pencairan dana dapat dilakukan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Selanjutnya strategi mengatasi hambatan e- catalog yaitu dengan merincikan kebutuhan barang yang akan digunakan pada saat pelaksanaan kegiatan.

Faktor penghambat kinerja yang dilihat dari indikator waktu yaitu fasilitas kantor yang kurang memadai sehingga dapat menunda penyelesaian pekerjaan dan ketersediaan waktu pejabat yang susah ditebak. Cara mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan pengadaan fasilitas kantor seperti komputer dan laptop untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan dan melakukan pendekatan personal terhadap atasan.

Faktor penghambat kinerja yang dilihat dari indikator orientasi pelayanan yaitu jaringan internet yang tidak stabil dan masih ditemukan pengguna layanan yang belum memahami Standar Operasional Prosedur sehingga dapat memperlambat proses pengerjaan berkas. Solusi mengatasi hambatan yaitu dengan perbaikan atau menambah kapasitas jaringan internet dan memberikan pemahaman kepada pengguna layanan agar dapat melengkapi berkas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Faktor penghambat kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilihat dari indikator kerja sama yaitu karakter individual, pemikiran yang berbeda-beda dan masih terdapat pegawai yang memiliki komunikasi yang buruk antar sesama pegawai.

Faktor penghambat kinerja yang dilihat dari indikator komitmen yaitu masih adanya pegawai yang belum memahami tugas dan fungsi masing-masing, terjadi tumpang tindih pekerjaan yang membuat tidak fokus terhadap satu kegiatan. Solusi untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu dengan melakukan pendekatan individual terhadap pegawai yang belum paham akan tupoksi yang dimiliki, melakukan penambahan pegawai yang berkompeten pada bidang tertentu dan membagi dengan baik pekerjaan agar tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.

Faktor penghambat kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilihat dari indikator kepemimpinan yaitu bawahan yang belum dapat menyampaikan informasi yang jelas dan terbuka atau transparansi terhadap atasan. Adapun solusi untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu melakukan pendekatan dengan cara membangun komunikasi secara terbuka dengan bawahan.

Kesimpulan

1. Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Kendari cukup baik dan perlu dilakukan perbaikan guna untuk lebih baik dari sebelumnya.
2. Masih terdapat hambatan-hambatan yang dapat menghambat kinerja pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilihat dari beberapa indikator yakni kualitas, kuantitas, waktu, biaya, orientasi pelayanan, Kerja sama, komitmen, dan kepemimpinan.

REFERENSI

- Al Qur'an dan Terjemahannya, 1977. Departemen Agama Republik Indonesia, Jakarta.
- Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasi Negara, Bandung: Pustaka setia. Andra Tersiana. 2018. Metode Penelitian . Penerbit Yogyakarta . Yogyakarta
- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Armstrong, Michael. (2016). Armstrong's Handbook of Management and Leadership for HR, 4th ed. Philadelphia: Kogan Page Limited
- Brotoharsojo, Hartanto & Wungu, Jiwo, 2003, Tingkatkan Kinerja Perusahaan dengan Merit System, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Danim, Sudarwan, 2012. Inovasi Pendidikan dalam Upaya Peningkatan Profesionalisme Tenaga Kependidikan, CV Pustaka, Bandung.
- Dosen Wanita di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi", Jurnal Manajemen Bisnis, vol. 2, no.02, halaman 185-193.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Edy Sutrisno, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana, Jakarta
- Eko Widodo, Suparno. 2015. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia". Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Greer, Charles R., 2015. Strategy and Human Resources: a General Managerial Perspective, Prentice Hall New Jersey
- Kusnandar (2008). Langkah-langkah Mudah Penelitian Tindakan Kelas Sebagai Pengembangan Potensi Guru. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. PT . Remaja Rosdakarya. Bandung
- Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Nazir, Moh. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu, 2019. Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Notoadmojo, Soekidjo. 2018. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan, Penerbit Gaya Media.
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2008). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja , cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.

- Sedarmayanti. 2010. Manajemen Sumberdaya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen PNS. Bandung:Refks Aditama.
- Sutrisno, Edy. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sry Rosita, 2012, “ Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja.
- Tersiana, Andra. 2018. Metode Penelitian. Yogyakarta: Start Up.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. Jakarta. Penerbit: PT. RajaGrafindo Persada. Wirawan, 2012. Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Salemba Empat, Jakarta.
- Willson and Heyyel. 1987. Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service. Mc Graw Hill Inc. New Jersey.
- Wungu & Brotoharjo.2003. Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka