

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN SINDANGGRASA KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS

Mira Sutrisnawati¹, H. Cecep Cahya Supena², Wawan Risnawan³

Universitas Galuh Ciamis^{1,2,3}
E-mail : mira.ms313@gmail.com

ABSTRAK

Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap instansi pemerintah mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan juga profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi tersebut memiliki daya saing yang tinggi. Untuk mewujudkan kinerja optimal dalam penyelenggaraan administrasi pemerintah kelurahan Sindanggrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis harus didukung dengan adanya sumber daya aparatur yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai. Tehnik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi kepustakaan dan studi lapangan dan tehnik sampling dengan menggunakan purpose sampling. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Sindanggrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, menyatakan dari 6 (enam) dimensi Kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Sindanggrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dinilai berdasarkan kriteria Kuantitas Pekerjaan (Quantity of Work), Kualitas Pekerjaan (Quality of Work), Kemandirian (Dependability), Inisiatif (Inisiative), Adaptabilitas (Adaptability) dan Kerjasama (Cooperation) secara keseluruhan sudah berjalan baik, akan tetapi ada beberapa indikator yang belum optimal. diantaranya : (a) Sarana dan prasarana yang belum memadai, dalam hal ini pegawai membutuhkan beberapa unit komputer yang terhubung ke jaringan internet, (b) Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang karena masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer ternyata dilihat dari latar belakang pendidikannya hanya lulusan SMA. (c) Tidak semua pegawai menerapkan dalam berpakaian, dalam hal ini masih ada pegawai yang masih acuh tak acuh dalam berpakaian dengan alasan percuma rapih berpakaian kalau tidak rapih dalam pekerjaan.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai*

PENDAHULUAN

Aktivitas untuk menentukan berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi adalah penilaian pelaksanaan seluruh kegiatan

yang telah direncanakan sebelumnya. Aktivitas ini lazimnya disebut dengan penilaian kinerja. Pelaksanaan suatu pekerjaan tanpa diikuti oleh penilaian tidaklah dapat diukur dan diketahui

seberapa besar tingkat pencapaian tujuan yang telah dicapai. Penilaian pekerjaan pada dasarnya adalah manifestasi dari penilaian pekerjaan pegawai. Keberhasilan penentuan pencapaian tugas terhadap individu akan dapat mengarahkan penetapan kinerja organisasi.

Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan dari kinerja dan keefektifan para pegawai dalam menjalankan tugas. Setiap instansi pemerintah mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan juga profesional. Semua ini bertujuan agar organisasi tersebut memiliki daya saing yang tinggi, sehingga nantinya akan menghasilkan kualitas pelayanan masyarakat yang sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan salah satu modal dan pemegang peran penting dalam keberhasilan suatu organisasi, maka dari itu pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat menghasilkan kinerja yang sesuai dengan harapan.

Kinerja menurut Mangkunegara (2009:67) merupakan "Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya". Hampir sama dengan ahli sebelumnya, menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara

keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Adapun penilaian kinerja yang didasarkan pada aspek kinerja yang dikemukakan Mondy, Noe, Premeaux (1999) dalam Doni Juni Priansa (2018:271) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa dimensi, antara lain :

1. "Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)
2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)
3. Kemandirian (*Dependability*)
4. Inisiatif (*Initiative*)
5. Adaptabilitas (*Adaptability*)
6. Kerjasama (*Cooperation*)".

Dimensi-dimensi pengukuran kinerja tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)
Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.
2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)
Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.
3. Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.

4. Inisiatif (*Initiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.

5. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

6. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama, dan dengan orang lain. Apakah *assignments*, mencakup lembur dengan sepenuh hati.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN SINDANGRASA KECAMATAN CIAMIS KABUPATEN CIAMIS.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami dan menafsirkan makna suatu fenomena-fenomena yang terjadi,

kemudian berusaha untuk menganalisis, dan menjelaskan fenomena-fenomena tersebut yang selanjutnya peneliti berusaha untuk memberikan penilaian.

Metode yang digunakan untuk memperoleh data yaitu dengan metode wawancara dan observasi. Wawancara dengan penggunaan pedoman dimaksudkan untuk wawancara yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada persoalan-persoalan yang akan diteliti. Observasi ini dilakukan di Kantor Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 4 (empat) orang, yang terdiri dari : 1 orang Lurah, 1 orang Sekretaris Lurah, 1 orang kader PKK, dan 1 orang Masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Menurut Supranto (Ruslan, 2008:31), menyatakan bahwa: “Studi Kepustakaan adalah dilakukan mencari data atau informasi riset melalui membaca jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan”.

Adapun bagian dari studi kepustakaan adalah sebagai berikut:

a. Studi Literatur

Menurut Danial dan Warsiah (2009:80), menyatakan bahwa: “Studi literatur merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku, majalah yang

berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian”.

b. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:224), menyatakan bahwa: “Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti”.

2. Studi lapangan

Menurut Sunyoto (2013:22) menyatakan bahwa: “Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan”. Adapun bagian dari studi lapangan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Nasution (Sugiyono, 2016:226), menyatakan bahwa: ‘Observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan’. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

b. Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2016:231), menyatakan bahwa: ‘*A meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*’. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat

dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Waktu penelitian yang akan dilakukan oleh penulis kurang lebih 8 bulan, terhitung mulai bulan Oktober 2022 sampai dengan bulan Mei 2023, mulai dari tahap peninjauan, pelaksanaan penelitian, sampai pada sidang skripsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, penulis melakukan studi wawancara dan observasi lapangan agar diperoleh data keterangan berupa informasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian kinerja pegawai ini.

Adapun dalam proses pengumpulan data penelitian melalui teknik wawancara dan studi lapangan, penulis membatasi berdasarkan fokus kajian, yang disusun merujuk pada pandangan Mondy, Noe, Premeaux (1999) dalam Doni Juni Priansa (2018:271) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa aspek, antara lain : Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*), Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*), Kemandirian (*Dependability*), Inisiatif (*Initiative*), Adaptabilitas (*Adaptability*) dan Kerjasama (*Cooperation*). Selanjutnya untuk lebih lengkapnya penulis uraikan sebagai berikut :

1. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*)

Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of*

Work) yakni yang berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan penulis mengenai Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis dapat dilihat dengan indikator-indikator sebagai berikut:

a. Jumlah pekerjaan yang diselesaikan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya belum optimal hal ini terlihat dari masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam pengurusan surat-menyurat karena tidak adanya kejelasan tentang prosedur yang harus di tempuh. Adapun hambatan dalam indikator jumlah pekerjaan yang diselesaikan yaitu tidak terpampangnya prosedur tentang SOP yang harus ditempuh oleh masyarakat. Maka dari itu upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut yakni perlu adanya kejelasan tentang prosedur SOP yang harus ditempuh oleh masyarakat diantaranya membawa surat pengantar dari RT dan RW setempat

b. Waktu yang Dibutuhkan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya belum optimal, hal ini terlihat dari pekerjaan yang dilakukan oleh beberapa pegawai yang belum mahir dalam pengoperasian komputer, sehingga perlu adanya pelatihan untuk para pegawai yang lulusan SMA dalam pengoperasian komputer agar semua

pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.

Dilihat dari kedua indikator tersebut, belum sesuai dengan teori Firmansyah (2016) tentang pelayanan prima “pelayanan prima adalah pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan atau masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya, upaya memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengurus yang diperlukan secara prima, sehingga pelanggan mendapatkan sesuatu yang melebihi harapannya.”

2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*)

Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, presisi, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi dengan indikator-indikator sebagai berikut :

a. Kerapian

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui hasilnya belum optimal, maka dari itu perlu adanya pengarahan dan teguran cara berpakaian para pegawai di kantor Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis. Adapun hambatan dalam indikator kerapian berpenampilan dan pekerjaan yang diselesaikan yaitu tidak ada sanksi yang diberikan dari atasan kepada para pegawai yang tidak berpakaian yang sesuai. Maka dari itu upaya yang harus dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut yakni perlu adanya teguran dan sanksi kepada pegawai yang tidak berpakaian secara rapih.

b. Ketelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya sudah optimal, dengan ketelitian yang ditunjukkan para pegawai ketika melayani masyarakat. Hasil pekerjaannya selalu dikoreksi terlebih dahulu sebelum diberikan kepada orang yang bersangkutan sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis.

Dilihat dari kedua indikator tersebut, ada salah satu indikator yang belum sesuai dengan teori seperti halnya menurut Endah (2013), bahwa: “Kerapian berpakaian yaitu suatu perilaku seseorang agar selalu tetap rapi dalam berpakaian, sesuai dengan tata tertib yang berlaku.” Oleh karena itu perlu adanya teguran dari atasan kepada pegawai yang belum berpakaian sesuai dengan aturan maupun tata tertib yang ada.

3. Kemandirian (*Dependability*)

Kemandirian berkenaan dengan pertimbangan derajat kemampuan pegawai untuk bekerja dan mengemban tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai dengan indikator-indikator berikut:

a. Kedalaman Komitmen

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya sudah optimal, dimana para pegawai dapat menjunjung tinggi norma-norma yang ada di Kantor Kelurahan Sindangrasa Kecamatan

Ciamis Kabupaten Ciamis dengan tidak melanggarnya sehingga terjalin hubungan baik antar pegawai.

b. Percaya Diri

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya sudah optimal, dimana para pegawai percaya diri atas pekerjaan yang telah diselesaikan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil paparan tersebut jika dilihat dari dua indikator dimensi kemandirian maka diketahui sudah optimal, hal ini dapat meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan teori Ndraha (dalam Sutrisno 2009: 4), sumber daya manusia adalah “Sumber daya yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif tetapi juga nilai *kompetitif-generatif-inovatif* dengan menggunakan energi tertinggi seperti: *intellegence*, *creativity*, dan *imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya”. Dengan demikian bahwa dengan kemandirian para pegawai dalam bekerja membantu permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.

4. Inisiatif (*Inisiative*)

Inisiatif berkenaan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab. Ketika menunjukkan inisiatif di dalam dunia kerja, akan memecahkan suatu masalah yang mungkin tidak terlalu diperhatikan orang lain, terus mencari ide-ide yang bagus, dan lain-lain dengan indikator

sebagai berikut:

a. Fleksibilitas berfikir

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya belum optimal, dimana para pegawai kurang fleksibel dalam berfikir karena masyarakat tersebut harusnya mendapatkan pelayanan meskipun petugas bagian tersebut tidak ada dan harus ada alternatif lain. Maka dari itu upaya yang dilakukan yakni dengan menggelar pelatihan *Creative Thinking and Innovation* secara kontinue untuk mendukung meningkatkan kompetensi pegawai yang lebih baik.

b. Tanggung jawab

Berdasarkan hasil penelitian diketahui hasilnya belum optimal, hal ini terlihat dari pekerjaan seperti pembuatan surat menyurat masih berbelit-belit seolah mempersulit masyarakat, maka dari itu rasa tanggungjawab terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan dari para pegawai perlu ditingkatkan. Berdasarkan dari paparan diatas dilihat dari dua indikator pada dimensi inisiatif dalam pekerjaan masih belum optimal.

Hal tersebut berdampak pada kurangnya produktivitas pekerjaan, hal ini belum sesuai dengan teori Leblebici dalam Aspiyah (2016) mengatakan “Dalam mencapai produktivitas karyawan yang tinggi, suatu organisasi harus memastikan bahwa lingkungan fisik akan menghasilkan kebebasan dan interaksi yang memfasilitasi kebutuhan organisasional, formalitas dan informalitas, kemampuan dan kedisiplinan”. Oleh karena itu inisiatif

kinerja pegawai harus ditingkatkan lagi.

5. Adaptabilitas (*Adaptability*)

Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bereaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

a. Kemampuan Beradaptasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya sudah optimal, contohnya dalam penyelesaian tugas PTSL yang baru dihadapi para pegawai bisa menyelesaikannya dengan baik.

b. Kemampuan Berkreasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya sudah optimal, contohnya dalam penyelesaian proses pelayanan terhadap masyarakat yang bersifat *emergency* dapat dilakukan dengan cepat. Berdasarkan paparan tersebut dilihat dari dua indikator pada dimensi adaptabilitas sudah optimal, hal ini akan meningkatkan kenyamanan di lingkungan kerja. Berdasarkan paparan tersebut dilihat dari dua indikator pada dimensi adaptabilitas sudah optimal, hal ini akan meningkatkan kenyamanan di lingkungan kerja sesuai dengan teori menurut Sedarmayanti dalam Panjaitan (2017) menyatakan lingkungan kerja secara fisik dalam arti semua keadaan yang terdapat di sekitar karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

6. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk berkerjasama, dan dengan orang lain. Apakah *assignments*, mencakup

lembur dengan sepenuh hati. Penulis akan menyajikan hasil wawancara dan observasi berdasarkan indikator-indikator permasalahannya.

a. Kemampuan bekerjasama dalam assignments

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya sudah optimal, contohnya dalam penyelesaian pekerjaan saling membantu dan berkoordinasi satu sama lain.

b. Kemampuan lembur dengan sepenuh hati

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian, maka diketahui hasilnya sudah optimal, contohnya dalam penyelesaian pekerjaan yang harus selesai dalam tenggang waktu tertentu dapat dikerjakan di luar jam kerjanya. Berdasarkan dari paparan diatas dilihat dari dua indikator pada dimensi kerjasama dalam pekerjaan sudah optimal, hal tersebut dapat meningkatkan motivasi dalam bekerja sesuai dengan teori menurut Farida (2016 : 24) “Motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Sindangrasa Kecamatan Ciamis Kabupaten Ciamis, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dinilai berdasarkan kriteria Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*), Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*), Kemandirian (*Dependability*), Inisiatif (*Inisiative*), Adaptabilitas

(*Adaptability*) dan Kerjasama (*Cooperation*) secara keseluruhan sudah berjalan baik, akan tetapi ada beberapa indikator yang belum optimal diantaranya : (a) Sarana dan prasarana yang belum memadai, dalam hal ini pegawai membutuhkan beberapa unit komputer yang terhubung ke jaringan internet, (b) Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang karena masih ada pegawai yang belum mahir menggunakan komputer ternyata dilihat dari latar belakang pendidikannya hanya lulusan SMA. (c) Tidak semua pegawai menerapkan dalam berpakaian, dalam hal ini masih ada pegawai yang masih acuh tak acuh dalam berpakaian dengan alasan percuma rapih berpakaian kalau tidak rapih dalam pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, PSKK- UGM, Yogyakarta.
- Agus, Dwiyanto (2002), *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik* Fisip. UGM, Yogyakarta.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Danial dan Wasriah. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung : Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan UPI.

- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar. Jakarta.
- Donni Junni Priansa. (2014). *Perencanaan & pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Farida, umi, 2016. *Manajemen sumber daya manusia II*, Ponorogo : pusat penerbitan Fakultas ekonomi. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Firmansyah, Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Leblebici, Demet. (2012). Impact Of Workplace Quality On Employee's Productivity: Case Study Of A Bank In Turkey, *1*, 38–49.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ndraha, Taliziduhu, 1999, *Pengantar Teori Pengembangan sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen pegawai Negeri Sipil*. Bandung : Rafika Aditama.
- Sugiyono. (2014). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Blog:<http://khasanahrupay.blogspot.com/2017/01/reward-dan-punishment-untuk.html>.