



Studi Deskriptif Mengenai Kinerja Pegawai di Lingkungan Kantor Kecamatan Batuceper, Kota Tangerang

Salsabilla Putri Ananda^{1*}, Abdul Rahman²

¹⁻²Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah
Jakarta, Indonesia

Alamat: Jl. KH. Ahmad Dahlan, Cirendeu, Kec. Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan 15419

*Korespondensi penulis: salsabillaananda47@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze employee performance at the Batuceper District Office, Tangerang City, using a qualitative descriptive approach. Performance analysis refers to six indicators according to Robbins: work quantity, work quality, timeliness, effectiveness, independence, and work commitment. Data were collected through in-depth interviews with sub-district officials and the community as service recipients, direct observation of work processes, and documentation of ongoing service activities. The results indicate that employee performance is generally in the fairly good category, particularly in terms of work quantity and timeliness. Employees are able to complete their workload according to targets and most services are provided on time. However, in terms of effectiveness, obstacles were found in optimal resource utilization. Some employees still show a dependence on superiors' directions in decision-making, so work independence has not been fully realized. Work quality is considered quite adequate, although there are still complaints from some members of the public regarding the consistency and detail of services. Employee work commitment is generally maintained, reflected in high attendance rates and a willingness to work outside operating hours when needed. However, improvements in the provision of supporting facilities, including the use of information technology, are considered important to support more effective performance. This study recommends ongoing training focused on improving technical skills, problem-solving abilities, and independent decision-making. Furthermore, improvements to service infrastructure, such as modern work equipment and digital administration systems, are needed to expedite public service delivery. Implementing these recommendations is expected to create more professional, responsive staff performance that aligns with the principles of excellent service, while simultaneously increasing public trust in government performance at the sub-district level.*

Keywords: *employee, performance, public service, sub-district office.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Batuceper, Kota Tangerang, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis kinerja mengacu pada enam indikator menurut Robbins, yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan aparatur kecamatan dan masyarakat sebagai penerima layanan, observasi langsung terhadap proses kerja, serta dokumentasi kegiatan pelayanan yang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja pegawai berada pada kategori cukup baik, khususnya pada aspek kuantitas kerja dan ketepatan waktu. Pegawai mampu menyelesaikan beban kerja sesuai target dan sebagian besar pelayanan diberikan tepat waktu. Namun, pada aspek efektivitas, ditemukan adanya kendala dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal. Beberapa pegawai masih menunjukkan ketergantungan pada arahan atasan dalam pengambilan keputusan, sehingga kemandirian kerja belum sepenuhnya terwujud. Kualitas kerja dinilai cukup memadai, meskipun masih terdapat keluhan dari sebagian masyarakat mengenai konsistensi dan detail pelayanan. Komitmen kerja pegawai secara umum terjaga, tercermin dari tingkat kehadiran yang tinggi dan kesediaan bekerja di luar jam operasional jika dibutuhkan. Meski demikian, perbaikan dalam penyediaan sarana pendukung, termasuk pemanfaatan teknologi informasi, dinilai penting untuk menunjang kinerja yang lebih efektif. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan berkelanjutan yang berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, kemampuan problem solving, dan pengambilan keputusan mandiri. Selain itu, diperlukan pembenahan infrastruktur pelayanan seperti peralatan kerja yang modern dan sistem administrasi digital untuk mempercepat proses pelayanan publik. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat menciptakan kinerja pegawai yang lebih profesional, responsif, dan sesuai dengan prinsip pelayanan prima, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan di tingkat kecamatan.

Kata Kunci: kantor kecamatan, kinerja, pegawai, pelayanan publik.

1. LATAR BELAKANG

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta. Pada sektor publik, keberhasilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi indikator penting terhadap efektivitas instansi pemerintahan. Kecamatan sebagai unit kerja pemerintahan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai meliputi motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja (Susanto, 2019). Oleh karena itu, kualitas kinerja pegawai kecamatan menjadi hal yang strategis untuk diteliti. Kantor Kecamatan Bataceper merupakan salah satu unit pemerintahan di Kota Tangerang yang memiliki beban kerja cukup tinggi seiring dengan peningkatan kebutuhan administrasi masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai melalui enam indikator menurut Robbins (2016), yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran nyata serta rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Bataceper.

Akuntabilitas dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi isu utama dalam mewujudkan tata kelola yang baik (*good governance*). Salah satu instrumen penting dalam menilai kinerja instansi pemerintahan adalah Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP), yang menggambarkan capaian sasaran strategis dan efisiensi anggaran dalam periode tertentu. Kecamatan Bataceper sebagai salah satu instansi pemerintahan tingkat kecamatan di Kota Tangerang telah secara konsisten menyusun dan melaporkan kinerjanya dalam bentuk LKjIP, sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).

Pada tahun 2021, Laporan Kinerja Kecamatan Bataceper menunjukkan capaian indikator kinerja mencapai target sebesar 100%, sementara realisasi anggaran tercatat sebesar 91,69%. Capaian ini mencerminkan komitmen organisasi dalam menyelaraskan kegiatan dengan perjanjian kinerja tahunan. Selanjutnya, pada tahun 2022, realisasi indikator kinerja juga menunjukkan hasil yang memenuhi target, dengan efisiensi anggaran sebesar 1,87%, meskipun terdapat sisa anggaran akibat pengadaan dan pensiun pegawai. Pencapaian tersebut menjadi bukti pelaksanaan prinsip efisiensi dalam pengelolaan keuangan daerah serta kemampuan adaptasi organisasi terhadap dinamika sumber daya.

Namun demikian, capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) Kecamatan Bataceper selama rentang waktu 2019–2023 menunjukkan tren yang fluktuatif. Berdasarkan LKjIP Tahun 2023,

capaian IKU tertinggi terjadi pada tahun tersebut, yaitu sebesar 86,22, sementara capaian terendah tercatat pada tahun 2020 sebesar 84,43. Fluktuasi ini menggambarkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas kinerja organisasi dari tahun ke tahun. Meskipun demikian, realisasi sasaran Kecamatan dari tahun 2019 hingga 2023 tetap stabil di angka 100%, menunjukkan pencapaian tujuan strategis secara administratif.

Menariknya, pada tahun 2024, capaian IKU tidak berhasil mencapai target yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan Batuaceper Tahun 2019–2023. Fakta ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap strategi pelaksanaan program kerja dan pengelolaan sumber daya manusia, agar akuntabilitas kinerja dapat terus ditingkatkan dan pelayanan publik yang optimal dapat terwujud.

Berdasarkan dinamika capaian kinerja tersebut, penting untuk dilakukan kajian lebih lanjut mengenai analisis kinerja pegawai di Kecamatan Batuaceper, guna mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif terhadap implementasi kinerja pegawai dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana kinerja pegawai di Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang?.”

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai di Kecamatan Batuaceper Kota Tangerang.

Manfaat Penelitian

Manfaat akademis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan bagi penulis sekaligus sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama. Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan menambah referensi pemerintahan terutama dalam menguji teori, pengimplikasikan teori dan menelaah teori tentang kinerja pegawai. Manfaat praktis penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi kantor kecamatan Batuaceper kota Tangerang dalam meningkatkan kinerja pegawai.

2. KAJIAN TEORITIS

Kinerja

Menurut Ha Ginting (2019), kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang menjadi tolak ukur berdasarkan kurun waktu tertentu, sesuai dengan kondisi atau kesepakatan yang telah ditentukan. Kinerja ditinjau dari berbagai aspek seperti kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kerjasama dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Adhari (2020) mendefinisikan kinerja sebagai hasil dari tugas atau kegiatan tertentu yang dilakukan dalam periode waktu tertentu, yang menunjukkan kualitas dan kuantitas hasil kerja pegawai.

Pegawai

Wibowo (2023) berpendapat bahwa, pegawai adalah tenaga kerja manusia (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). Menurut Adnan (2022) pengertian pegawai adalah orang yang bekerja pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh organisasi. Menurut Rivai (2018), kinerja pegawai merupakan hasil dari proses kerja yang dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan lingkungan kerja.

Kinerja pegawai diukur dengan instrumen yang dirancang untuk mencerminkan kontribusi aktual pegawai terhadap sasaran organisasi. Instrumen ini umumnya dibangun melalui pendekatan indikator kinerja utama (IKU) yang mencakup sejumlah dimensi.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2019), kinerja dipengaruhi oleh: Kemampuan individu (knowledge, skill, attitude), motivasi kerja, kepemimpinan, sarana dan prasarana kerja, lingkungan kerja, sistem penghargaan dan hukuman, dan budaya organisasi. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan dapat memperkuat atau memperlemah kinerja pegawai.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan proses sistematis yang digunakan untuk mengevaluasi hasil kerja pegawai berdasarkan standar dan indikator tertentu. Menurut Robbins (2016), penilaian kinerja bertujuan untuk mengetahui efektivitas pegawai dalam mencapai tujuan organisasi serta sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial seperti promosi, mutasi, dan pelatihan. Rismawati (2018) mengatakan evaluasi kinerja adalah penentuan kinerja perusahaan, divisi perusahaan dan karyawan secara berkala berdasarkan tujuan dan standar kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Indikator Kinerja Pegawai

Dengan menggunakan indikator kinerja, suatu kinerja bisa di evaluasi apakah telah berhasil mencapai target yang telah ditentukan atau tidak. Robbins (2016) mengemukakan enam indikator utama dalam menilai kinerja pegawai, yaitu:

- Kualitas kerja: kemampuan pegawai dalam menghasilkan pekerjaan yang akurat dan sesuai standar.
- Kuantitas kerja: jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam periode tertentu.
- Ketepatan waktu: kedisiplinan dan kecepatan dalam menyelesaikan tugas.
- Efektivitas: kemampuan dalam mencapai hasil dengan penggunaan sumber daya secara efisien.
- Kemandirian: inisiatif dan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas tanpa ketergantungan berlebihan.
- Komitmen kerja: kesungguhan dan loyalitas terhadap organisasi serta kepatuhan terhadap peraturan.

3. METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Batuceper, Kota Tangerang. Waktu penelitian berlangsung dari bulan Maret hingga Mei 2025.

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena kinerja pegawai secara mendalam berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan fokus pada satu unit organisasi, yaitu Kantor Kecamatan Bataceper. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap fenomena kinerja pegawai dalam konteks nyata (Yin, 2018). Studi ini bertujuan untuk mengungkap bagaimana kinerja pegawai dilihat dari enam indikator utama, yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Keenam indikator tersebut dikaji untuk menilai sejauh mana pegawai mampu memenuhi ekspektasi organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang optimal.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi kinerja resmi (LKjIP) Kecamatan Bataceper dari tahun 2021 hingga 2023. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif, dengan memadukan temuan lapangan dan data sekunder guna menghasilkan pemahaman komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di tingkat kecamatan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari: Wawancara Mendalam: Dilakukan terhadap informan kunci yang terdiri dari pegawai struktural dan fungsional di Kantor Kecamatan Bataceper. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi tentang persepsi mereka terhadap pelaksanaan tugas dan kinerja sehari-hari. Observasi Partisipatif: Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan dan interaksi pegawai dalam lingkungan kerja. Observasi dilakukan secara sistematis dengan mencatat perilaku kerja, pola komunikasi, serta penggunaan waktu kerja. Studi Dokumentasi: Peneliti mengumpulkan dokumen-dokumen terkait seperti laporan kinerja, absensi pegawai, standar operasional prosedur (SOP), serta hasil evaluasi internal sebagai data pendukung.

Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (2022:133), yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Validitas data diperoleh melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Kerja

Kualitas kerja pegawai dinilai cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dengan akurasi tinggi dan sesuai prosedur. Masyarakat memberikan tanggapan positif terhadap sikap dan pelayanan yang diberikan oleh sebagian besar staf. Meski begitu, beberapa kendala masih ditemukan, seperti kurangnya ketelitian dalam input data dan ketidaksesuaian dokumen administrasi akibat kurang pengawasan.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja pegawai tergolong tinggi, terutama pada bagian pelayanan publik seperti pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Rata-rata setiap pegawai menangani lebih dari 20 permohonan dalam sehari. Hal ini menunjukkan beban kerja yang cukup padat, namun sebagian besar dapat diselesaikan tepat waktu. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kuantitas kerja, dibutuhkan pembagian tugas yang lebih merata.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi salah satu indikator yang relatif baik. Pegawai umumnya menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan. Dukungan teknologi seperti aplikasi administrasi internal serta sistem absensi elektronik sangat membantu dalam memonitor kedisiplinan pegawai. Namun, ketepatan waktu dalam koordinasi antarbidang masih perlu ditingkatkan untuk menghindari keterlambatan kolektif.

Efektivitas

Efektivitas kerja belum optimal. Meskipun prosedur pelayanan telah tersedia dalam bentuk SOP, implementasinya belum berjalan sepenuhnya di semua lini. Beberapa tugas tumpang tindih antarpegawai akibat kurangnya kejelasan pembagian peran. Selain itu, pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya maksimal untuk mendukung pekerjaan, seperti penggunaan sistem pengarsipan dan pelaporan.

Kemandirian

Tingkat kemandirian pegawai dalam mengambil keputusan dan menjalankan tugas masih rendah. Banyak pegawai menunggu instruksi langsung dari pimpinan meskipun pekerjaannya bersifat rutin. Hal ini disebabkan oleh budaya kerja yang belum mendorong inisiatif dan

kurangnya pelatihan dalam pengambilan keputusan mandiri. Diperlukan upaya pembinaan secara bertahap agar pegawai lebih percaya diri dan bertanggung jawab atas tugasnya.

Komitmen Kerja

Komitmen kerja pegawai terlihat dari partisipasi mereka dalam kegiatan tambahan seperti pelayanan keliling dan gotong royong kantor. Namun komitmen tersebut belum merata. Masih ada pegawai yang hanya berorientasi pada jam kerja dan kurang berinisiatif ketika diminta menyelesaikan pekerjaan di luar jam kantor. Penguatan nilai-nilai loyalitas, pemberian insentif, dan sistem penghargaan diharapkan dapat menumbuhkan komitmen yang lebih konsisten.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Kecamatan Batuceper Kota Tangerang secara umum tergolong cukup baik, khususnya dalam aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, dan ketepatan waktu. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan menunjukkan produktivitas yang tinggi dalam hal volume kerja.

Namun, masih ditemukan kekurangan dalam indikator efektivitas kerja, kemandirian, dan komitmen kerja. Efektivitas kerja terhambat oleh belum optimalnya sistem koordinasi dan pemanfaatan teknologi informasi. Kemandirian pegawai masih rendah karena sebagian besar pegawai bergantung pada arahan atasan. Sementara itu, komitmen kerja belum merata di antara seluruh pegawai, terutama dalam hal partisipasi aktif dan tanggung jawab terhadap tugas tambahan.

Faktor penghambat utama yang memengaruhi kinerja antara lain keterbatasan sarana prasarana, kurangnya pelatihan pengembangan kompetensi, dan belum maksimalnya sistem evaluasi kinerja.

Saran

Saran Akademik

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik mengkaji kinerja aparatur sipil negara di tingkat kecamatan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan perbandingan antar kecamatan atau dengan pendekatan kuantitatif agar dapat memperluas hasil dan kesimpulan. Selain itu, perlu juga pengembangan model

evaluasi kinerja berbasis teknologi digital yang dapat diterapkan secara luas di instansi pemerintah daerah.

Saran Praktis

Pemerintah Kecamatan Batuaceper perlu menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala bagi seluruh pegawai agar meningkatkan efektivitas dan kemandirian kerja. Perlu diterapkan digitalisasi sistem pelayanan untuk mempercepat proses administrasi dan meningkatkan koordinasi antar bagian. Penegasan pembagian tugas yang lebih jelas dan terstruktur untuk mendorong kemandirian dan pengambilan inisiatif dari pegawai. Meningkatkan sistem penghargaan dan sanksi yang adil agar dapat memotivasi pegawai menunjukkan komitmen kerja yang tinggi dan konsisten.

DAFTAR REFERENSI

- Adhari IZ (2020). Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja. Pasuruan: CV. Penerbit.
- Adnan, H. (2022). Perjanjian Kerja Antara Pelaku Usaha Dengan Tenaga Kerja Dalam Perspektif Hukum Ketenagakerjaan. *Pattimura Law Review*, 1(1), 267-276.
- Dewi SA, Trihudyatmanto M. (2020). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *j of economic, bus and engineering*. (1):113-22. <https://doi.org/10.32500/jebe.v2i1.1457>
- Ginting, Haris Adinata, (2019) Analisis Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Multi Garmen Jaya (Cardinal). *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*. Volume 10 (4) Agustus Tahun 2024, Hal 2249-2254.
https://kec-Batuaceper.tangerangkota.go.id/assets/uploads/informationpublic_20240607_1717745426.pdf
- M. Arif Pratama M, Aswaruddin, Laudy L, Cendani A. H, Nur S. M, Indah W. (2024). Pentingnya Evaluasi Penilaian Kinerja. *JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*. Hal.77-84, Vol. 3, No.1 April 2024. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v3i1.1235>
- Rismawati, & Mattalata, M. (2018). Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan (I. Marzuki, Ed.). Celebes Media Perkasa.
- Rivai, Veithzal. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S.P., & Coulter, M. (2024). *Management* (15th Edition). Pearson Education.
- Robbins, Stephen P. (2016). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Susanto, N. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Penjualan PT Rembaka. *Agora*. 7(1): 6-12. <https://doi.org/10.24903/obor.v1i1.1815>
- Syahyuni, D. (2018). Pengaruh Penilaian Kinerja Pegawai terhadap Promosi Jabatan pada Unit Taman Marga Satwa Ragunan Dinas Kehutanan Provinsi DKI Jakarta. *Perspektif*, 17(2), 137-145.
- Wibowo. (2023). *Msanajemen Kinerja* (Edisi ke-5). Jakarta: Rajawali Pers.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.