

## KINERJA PEGAWAI DALAM LAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

<sup>1)</sup>Muhammad Nur <sup>2)</sup>Andi Nilwana <sup>3)</sup>Irwin Hatibu, <sup>4)</sup>Barisan  
<sup>1), 2), 3)</sup>Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang  
<sup>4)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang  
[m.nurcokro@gmail.com](mailto:m.nurcokro@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai Dinas Perhubungan kabupaten Sidenreng Rappang dalam layanan pengujian kendaraan bermotor dan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam melakukan pengujian kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan sampel/informan menggunakan teknik purposive sampling sedangkan pengolahan dan analisis data menggunakan aplikasi Nvivo 12. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor dinilai berdasarkan indikator kinerja kuantitas, kualitas, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja secara umum baik. Indikator efektivitas dinilai masih kurang dilihat dari aspek waktu yang diperlukan pengujian untuk setiap kendaraan melampaui waktu yang ditargetkan. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam pengujian kendaraan meliputi struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial. Faktor finansial masih kurang sehingga menjadi kendala dalam mengoptimalkan kinerja pegawai. Temuan hasil penelitian ini juga mengungkap bahwa menurunnya jumlah kendaraan yang diuji selama tiga tahun terakhir dipengaruhi oleh faktor eksternal yakni rendahnya kesadaran sebagian masyarakat melakukan registrasi pengujian kendaraan.

Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, dan Pengujian kendaraan

### Abstract

*This study aims to analyze the performance of the employees of the Transportation Service Office of Sidenreng Rappang district in motor vehicle testing services and to analyze the factors that influence employee performance in testing motorized vehicles. This study uses a qualitative approach, data collection using interview techniques, observation and documentation. Determination of samples/informants using purposive sampling technique while processing and analyzing data using the Nvivo 12 application. The results showed that the performance of employees in motor vehicle testing services was assessed based on performance indicators of quantity, quality, effectiveness, independence and work commitment in general good. The effectiveness indicator is considered still lacking in terms of the time required for testing for each vehicle beyond the targeted time. Factors that affect employee performance in vehicle testing include organizational structure, human and financial resources. Financial factors are still lacking so that it becomes an obstacle in optimizing employee performance. The findings of this study also reveal that the decline in the number of vehicles tested during the last three years is influenced by external factors, namely the low awareness of some people to register for vehicle testing.*

Keywords : Performance, Personnel and Vehicle Testing

## A. PENDAHULUAN

Kinerja pegawai dalam memberikan layanan pengujian bermotor merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan Dinas Perhubungan. Oleh karena itu aspek kinerja perlu diukur guna mengetahui seberapa baik kinerja pegawai. Dalam praktiknya pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah.

Pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah sehingga ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor merupakan salah satu tugas Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang. Data empiris untuk tiga tahun terakhir menunjukkan adanya penurunan realisasi penerimaan retribusi dari target yang ditetapkan. Pada tahun 2018 ditargetkan penerimaan sebanyak 190.000.000, terealisasi 96,30%, atau nominalnya Rp. 182.970.000. Kemudian tahun 2019 ditargetkan Rp.190.000.000, terealisasi 95,04%, atau nominalnya Rp.180.576.000. Kemudian pada tahun 2020 ditargetkan penerimaan retribusi sebesar 190.000.000, terealisasi 76% atau nominalnya Rp.145.160.000. Data empiris juga menunjukkan adanya penurunan jumlah kendaraan bermotor yang dilakukan uji kelayakan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 total kendaraan yang telah diuji sebanyak 4462 kendaraan, sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 4423 kendaraan. Meskipun terjadi penurunan namun tidak begitu besar.

Berdasarkan fenomena permasalahan tersebut maka penelitian ini cukup beralasan dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor.

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti penampilan, unjuk kerja, atau prestasi. Kinerja dimaknai sebagai sebagai hasil kerja yang dijanjikan kepada publik pada setiap tahun anggaran termasuk yang dijanjikan dalam pemilihan

umum atau pengangkatan dalam jabatan (Keban, 2008:2009). Menurut Bernardin & Russel (1993:337), kinerja diartikan sebagai catatan tentang outcome yang diperoleh setelah suatu pekerjaan dijalankan selama kurun waktu tertentu, suatu kinerja sering diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Sementara itu, Gordon Davis dalam Kumajas et al., (2019), mengartikan kinerja sebagai hasil luaran pekerjaan seseorang sesuai standar yang ditetapkan. Pendapat ini menunjukkan bahwa usaha yang dilakukan atau merupakan hasil kerja harus diukur dengan standar yang telah ditetapkan baik waktu, tenaga dan biaya.

Kinerja dapat diklasifikasi atas dua macam yakni kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai dalam suatu organisasi (Pasolong, 2008:175). Klasifikasi lain menurut Swanson dan Holton III (1999:73), Keban (2008:211), membagi kinerja atas tiga tingkatan yaitu kinerja organisasi, kinerja proses, dan kinerja individu. Kinerja organisasi berkaitan dengan pencapaian hasil pada level organisasi yang dikaitkan dengan tujuan atau visi organisasi. Kinerja proses, merupakan proses tahapan dalam menghasilkan produk atau layanan. Adapun kinerja individu menyangkut apakah tujuan individu sesuai dengan misi organisasi, motivasi, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman dalam bekerja.

Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif dan/atau kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Robbins dalam Sinambela (2010) mengemukakan bahwa kinerja sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Dwiyanto (2008), mengemukakan beberapa indikator mengukur kinerja birokrasi publik yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Sementara itu, Salim & Wooward dalam Winarsih (2010) mengemukakan indikator penyusunan kinerja meliputi; (1) Economy, ini terkait dengan penggunaan sumber daya yang sedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, (2) Efficiency yakni keadaan yang menunjukkan tercapainya

perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik, (3) Effectiveness adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan baik itu bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi, dan (4) Equity atau keadilan yakni pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan. Untuk kepentingan penelitian ini, indikator mengukur kinerja yang dijadikan acuan adalah teori dari Robbins, Stephen P. dan Coulter (2010), terdiri dari indikator kualitas, kuantitas, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

Kinerja menurut para ahli, Timpe dalam Tentama (2015), mengemukakan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal ini berhubungan dengan sifat-sifat seseorang, kemampuan tinggi, dan tipe kerja seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang memengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari faktor lingkungan seperti, perilaku, sikap, tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi. Sementara itu, Simamora (2005), mengemukakan tiga faktor yaitu; (1) faktor pegawai yang terdiri dari kemampuan dan keahlian, latar belakang, dan demografi, (2) faktor psikologi yang terdiri dari persepsi attitude, personality, pembelajaran dan motivasi, (3) faktor organisasi yang terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur, dan job design. Pendapat lainnya dari Gibson (2009), bahwa kinerja pegawai dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu faktor kemampuan, keinginan dan lingkungan. Dalam konteks penelitian ini teori yang digunakan mengacu kepada pendapat Gogin (2014), yang mengemukakan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja meliputi; struktur organisasi, sumber daya manusia, dan finansial.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dipilih dengan pertimbangan dapat diperoleh pemahaman yang mendalam serta dapat dideskripsikan realitas yang sesungguhnya. Penentuan sampel (informan/nara sumber) menggunakan teknik purposive sampling, dipilih dengan pertimbangan bahwa yang menjadi informan adalah orang-orang yang memahami permasalahan dan tujuan

penelitian ini (Sugiyono, 2013) dalam hal ini pejabat dan pegawai terkait serta masyarakat pengguna. Data primer diperoleh melalui teknik wawancara mendalam dan observasi, sementara data sekunder menggunakan teknik dokumentasi. Pengolahan dan analisis data menggunakan qualitative data analysis software (QDAS) Nvivo 12 (Kaefer et al., 2015), yang terdiri dari tahap import data, *multi-level coding*, display data dan *visualization* data.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai dilihat dari indikator kuantitas dinilai baik oleh karena pegawai dalam melaksanakan tugasnya mampu menyelesaikan tugas pengujian kendaraan sesuai dengan jumlah kendaraan yang diregistrasi. Jumlah kendaraan bermotor yang telah dilakukan uji kelayakan pada tahun 2018 sebanyak 4462, kemudian pada 2019 sebanyak 4423 kendaraan. Meskipun terjadi penurunan jumlah kendaraan yang diuji bukan karena faktor kinerja pegawai yang buruk, melainkan disebabkan oleh faktor kesadaran sebagian masyarakat wajib pajak yang masih rendah yang tidak melakukan kewajibannya untuk mendaftarkan kendaraannya guna dilakukan pengujian. Penurunan jumlah kendaraan yang dilakukan pengujian tersebut pada akhirnya berakibat pada penurunan penerimaan retribusi dari sektor pengujian kendaraan bermotor sehingga target penerimaan Pendapatan Asli Daerah juga mengalami penurunan. Data tahun 2018 menunjukkan realisasi PAD sebesar 95,04% dari yang ditargetkan sebanyak 190.000.000, kemudian pada tahun berikutnya yakni tahun 2019 menurun dimana realisasinya sebesar 76,40% dari target PAD sebesar 190.000.000,. Dari data tersebut menunjukkan bahwa meskipun terjadi penurunan namun tidak signifikan karena penurunannya dianggap tidak besar.

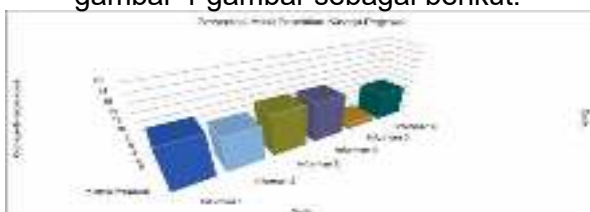
Kinerja pegawai dilihat dari indikator kualitas dinilai baik, indikator ini diukur dari persepsi karyawan, pimpinan dan masyarakat pengguna jasa layanan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Hasil penelitian ini menunjukkan informan penelitian menyatakan puas atas hasil pekerjaan pegawai melaksanakan pengujian kendaraan yang sudah sesuai persyaratan dan spesifikasi dan mengacu kepada prosedur

serta persyaratan teknis yang telah ditentukan. Informan penelitian baik dari atasan, sesama rekan kerja dan masyarakat pengguna menyatakan puas atas hasil pekerjaan pegawai.

Kinerja pegawai dilihat Indikator efektivitas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah tingkat penggunaan sumber daya pada Dinas perhubungan kabupaten Sidenreng Rappang yang berupa tenaga, uang, teknologi, bahan baku. Dari hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator efektivitas belum maksimal, hal ini ditunjukkan dengan adanya peralatan teknis yang belum bisa difungsikan karena dalam kondisi tidak berfungsi sementara pegawai yang ada tidak memiliki keahlian melakukan perbaikan. Demikian pula terhadap peralatan yang tergolong canggih belum sepenuhnya dikuasai.

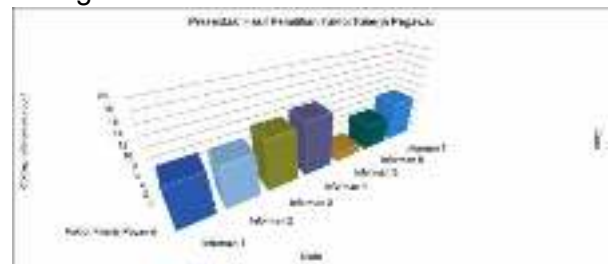
Kinerja pegawai dilihat indikator kemandirian kerja merupakan tingkat kemampuan pegawai melakukan fungsi kerjanya tanpa memerlukan pendamping, bimbingan dari pengawas. Kemandirian di sini diukur dari persepsi pimpinan terhadap pegawai dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya. Hasil wawancara dari sejumlah informan secara umum menyatakan pegawai sudah dapat dalam melaksanakan tugasnya meskipun diakui ada keterlambatan waktu dalam menyelesaikan setiap kendaraan. Hal ini didukung oleh adanya pendidikan dan pelatihan serta pengalaman pegawai yang ditugaskan menguji kendaraan.

Kinerja pegawai dilihat indikator Komitmen kerja dicerminkan dari sejauhmana pegawai mempunyai komitmen kerja dengan instansinya dan tanggung jawabnya sebagai pegawai dalam instansi tersebut. Pengukurannya menggunakan persepsi pegawai dalam membina hubungan instansi tempatnya bekerja dan tanggung jawabnya serta loyalitasnya kepada atasan dan instansinya. Secara umum informan memberikan jawaban bahwa para pegawai memiliki komitmen kerja yang tinggi yang dibuktikan dengan hasil penilaian dari pimpinan setiap tahunnya rata-rata baik. Kinerja Pegawai dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor dapat ditampilkan pada gambar 1 gambar sebagai berikut.



Hasil analisis data dengan bantuan aplikasi NVivo memperlihatkan bahwa informan penelitian pada umumnya membicarakan kinerja pegawai yang dianggap baik dalam melaksanakan tugasnya. Dari total informan terdapat angka 38% pegawai, yang menekankan pentingnya kinerja. Ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai adalah bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam proses pelayanan pengujian kendaraan bermotor yakni aspek kualitas, kuantitas, efektivitas, kemandirian kerja.

Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai Dinas perhubungan dalam melakukan layanan pengujian kendaraan bermotor, digunakan teori dari Gogin (2014), yang meliputi faktor struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial. Menurut Gogin, ketiga faktor tersebut tidak berdiri sendiri namun saling terkait, demikian pula struktur organisasi dapat berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi. Kemampuan organisasi akan dipengaruhi (produk dari) tiga hal pokok yaitu : (1) Struktur organisasi, (2) Personel (sumber daya manusia) dan finansial. Ketiga faktor yang memengaruhi kinerja pegawai tersebut ditampilkan melalui gambar 2 sebagai berikut:



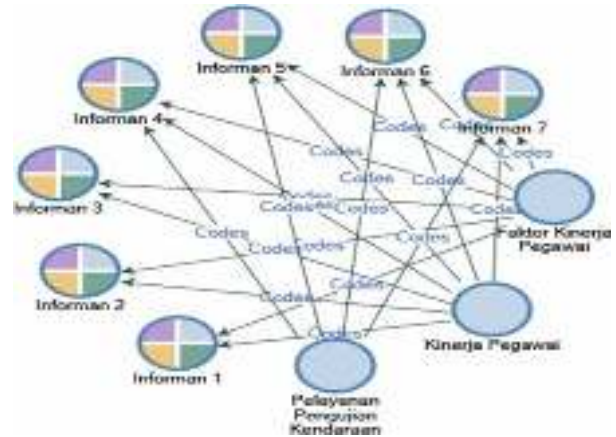
Pada gambar 2 di atas menjelaskan bahwa dari keseluruhan informan terdapat 20%, informan yang membahas akuntabilitas kinerja, ini menunjukkan bahwa pelayanan pengujian kendaraan bermotor erat kaitannya dengan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai yakni faktor struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial. Faktor pertama adalah struktur organisasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur organisasi Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang sudah memberikan dukungan yang positif sehingga tercipta kondisi yang baik dan dinamis dalam pelayanan pengujian

kendaraan bermotor. Struktur organisasi dinilai oleh informan sudah jelas menggambarkan kedudukan, tugas dan fungsi setiap personel mulai dari level pimpinan hingga level staf. Struktur organisasi yang ada juga jelas menjelaskan garis perintah dan tanggung jawab, dan rentang kendali. Demikian pula Visi dan misi serta tujuan organisasi sangat jelas. Desain struktur organisasi saat ini juga dinilai sesuai dengan kebutuhan dan kondisi organisasi, hal ini terlihat dari pelaksanaan tugas dan fungsi dapat berjalan dengan cukup baik, struktur organisasi dapat mendukung dinamika organisasi.

Faktor kedua yang memengaruhi kinerja pegawai Dinas Perhubungan kabupaten Sidenreng Rappang adalah sumber daya manusia. Faktor ini dinilai baik dilihat dari ketersediaan jumlah pegawai yang sudah mencukupi. Demikian pula motivasi pegawai yang tinggi dalam melaksanakan pengujian kendaraan. Meskipun demikian aspek sumber daya manusia ini masih kurang memadai keterampilannya dalam mengoperasikan mesin canggih serta melakukan perbaikan mesin yang canggih. Kompetensi pegawai yang dinilai cukup baik dapat dilihat dari produktivitas organisasi yang tercermin pada realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor retribusi pengujian kendaraan bermotor. Data pada tahun 2018 target PAD sebesar 190.000.000, berhasil direalisasikan 95%. Kemudian pada tahun 2019 masih ditargetkan sebanyak 190.000.000, realisasinya sebesar 76,04%, ini berarti ada penurunan dari tahun sebelumnya meskipun penurunan itu dianggap tidak terlalu banyak.

Faktor ketiga adalah faktor finansial yang memengaruhi kinerja pegawai karena dinilai masih kurang dalam mengoptimalkan pelaksanaan kegiatan operasional organisasi. Pada umumnya informan mengatakan alokasi anggaran yang diperoleh instansinya masih terbatas. Terbatasnya anggaran menjadi hambatan dalam memaksimalkan kegiatan operasional, beberapa peralatan yang relatif canggih belum bisa dioperasikan karena mengalami kerusakan sementara biaya untuk perbaikan kurang. Hal ini menyebabkan terjadinya kelambatan dalam menyelesaikan setiap dilakukan pengujian kendaraan. Kurangnya anggaran juga berdampak pada rendahnya kompensasi yang diberikan kepada petugas yang seharusnya

layak mendapat insentif atas prestasi kerjanya. Keterkaitan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai dengan persepsi informan penelitian ditampilkan pada gambar 3 berikut ini.



#### D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Sidenreng Rappang secara umum dinilai baik berdasarkan hasil pengukuran indikator kuantitas, kualitas, kemandirian kerja, dan komitmen kerja, adapun indikator efektivitas dinilai masih kurang. Hal ini dilihat dari waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pengujian kendaraan melampaui waktu yang telah ditetapkan.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai Dinas Perhubungan kabupaten Sidenreng Rappang dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor meliputi faktor struktur organisasi, sumber daya manusia dan finansial. Struktur organisasi dinilai sudah tepat dan sesuai dengan kebutuhan serta mampu mendukung dinamika organisasi. Faktor SDM cukup tersedia baik dari segi jumlahnya namun dari segi keterampilan masih perlu ditingkatkan, sedangkan faktor finansial dianggap kurang. Temuan hasil penelitian ini juga mengungkap bahwa menurunnya jumlah kendaraan yang diuji kelayakannya selama tiga tahun terakhir dipengaruhi oleh faktor eksternal yakni kurangnya kesadaran sebagian masyarakat dalam melakukan registrasi pengujian kendaraan.

## E. REFERENSI

- Ahmadi, R. (2005). Memahami Metodologi Penelitian Kualitatif. Universitas Negeri Malang.
- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja. 3(2), 1–17.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2018). reformasi birokrasi publik. Gajah Mada University Press.
- Findarti, F. R. (2016). Pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur. E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis, 4(5), 937–946.
- Gibson, J. L. (2009). Organisasi dan Manajemen. Erlangga. Surabaya
- Gogin, Malcolm L., et al., 2014. Implementation Theory and Practice: Toward a Third Generation, Cambridge University Press. (<http://Cambridge.org>)
- Goverd, A. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pengawasan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Minahasa Tenggara. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 6(4).  
<https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.20919>
- Hadian, D. (2015). Pengaruh kepemimpinan, struktur organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja dinas serta implikasinya pada pelayanan publik. Kontingensi, 3(1), 26–43.
- Irawan. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perdagangan Kota Semarang. Economic Education Analysis Journal, 7(1), 265–278.
- Kaefer, F., Roper, J., & Sinha, P. (2015). A software-assisted qualitative content analysis of news articles: Example and reflections. Forum Qualitative Sozialforschung, 16(2).  
<https://doi.org/10.17169/fqs-16.2.2123>
- Keban. (2008). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Gavamedia.
- Kumajas, S. A. C., Kojo, C., Sendow, G. M., Organisasi, P. B., Dan, K., & Kerja, K. (2019). Di Hotel Aston Manado The Influence of Organization Culture , Occupation Safety and Healht, and Direct Compensation for Employee Performance Contract Jurnal Emba Vol . 7 No . 3 Juli 2019 , Hal . 4174- 4182. 7(3), 4174–4182.
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif / penulis, Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. PT Remaja Rosdakarya.
- Muhtar. (2017). Kecukupan Keterbukaan Informasi Publik dalam Perspektif Tata Kelola Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan Adequacy of Public Information Openness in the Governance Perspective of e-KTP Services at the Katingan Regency

- Population and Civil Registrat. 1. Olaitan, Z., & Isike, C. (2019). The role of the African Union in fostering women's representation in formal peacebuilding: A case study of Sierra Leone. *Journal of African Union Studies*, 8(2), 135–154. <https://doi.org/10.31920/2050-4306/2019/8n2a8>
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, M. (2010). *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Erlangga.
- Sampara, Lukman. 2009. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta
- Sartika, D. (1969). *Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi : Studi Kasus Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur Iii Lembaga Administrasi Negara*. *Jurnal Borneo Administrator*, 11(2), 129–151. <https://doi.org/10.24258/jba.v11i2.196>
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung
- Taufiq, A. (2020). Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Sukoharjo. 9(2), 96–102.
- Tentama, F. (2015). Peran Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1). <https://doi.org/10.14710/jpu.14.1.1-8>
- Winarsih, A. Septi, Ratminto. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta