



## Employee Competency in Improving Services in Ilangata Village, Angrek District, North Gorontalo Regency

Sarwin Ishak<sup>1\*</sup>, Lisda Van Gobel<sup>2</sup>, Sofyan Alhadar<sup>3</sup>

Universitas Bina Taruna Gorontalo

**Corresponding Author:** Sarwin Ishak [sarwinishak209@gmail.com](mailto:sarwinishak209@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Competence, Employees, Services

*Received :* 20 November

*Revised :* 23 December

*Accepted:* 20 January

©2023 Ishak, Gobel, Alhadar: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

The purpose of this research is to find out and obtain an objective picture about examining in more depth. This type of research is a descriptive research conducted using qualitative methods. Based on the results of the study it can be concluded that the discipline of the ilangata village officials in the hours of entering and leaving work has not run optimally and in accordance with the provisions of the applicable rules. several village officials arrived late and did not go home according to regulations, the education of village officials in ilangata on average had a high school education equivalent and one bachelor degree met the requirements. However, the problem is regarding skills, where some village officials in Ilangata are less skilled, as well as service support infrastructure in Langata Village, which is lacking and needs to be added. It is suggested that it is necessary to improve discipline and improve skills by participating in BIMTEK in order to provide optimal service to the community.

---

## Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara

Sarwin Ishak<sup>1\*</sup>, Lisda Van Gobel<sup>2</sup>, Sofyan Alhadar<sup>3</sup>

Universitas Bina Taruna Gorontalo

**Corresponding Author:** Sarwin Ishak [sarwinishak209@gmail.com](mailto:sarwinishak209@gmail.com)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Kompetensi, Pegawai, Pelayanan

*Received :* 20 November

*Revised :* 23 Desember

*Accepted:* 20 Januari

©2023 Ishak, Gobel, Alhadar: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan memperoleh gambaran obyektif tentang mengkaji lebih mendalam Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan aparat desa ilangata dalam jam masuk dan pulang kerja belum berjalan optimal dan sesuai ketentuan aturan yang berlaku. beberapa aparat desa datang terlambat dan pulang tidak sesuai peraturan, pendidikan aparat desa ilangata rata-rata berpendidikan SMA sederajat dan satu orang sarjana sudah sesuai persyaratan. amun yang menjadi permasalahan mengenai keterampilan dimana beberapa aparat desa ilangata kurang terampil begitupun sarana prasarana penunjang pelayanan di desai langata sangat kurang dan perlu penambahan. Disarankan perlu meningkatkan kedisiplinan serta meningkatkan keterampilan dengan mengikuti BIMTEK agar memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

---

## PENDAHULUAN

Desa sebagai struktur pemerintahan terkecil di Indonesia secara politis maupun sosiologis memiliki posisi yang sangat strategis. mengingat posisinya yang paling dekat dengan masyarakat. Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam suatu pemerintahan desa, kesuksesan dan kegagalan dalam pelaksanaan pembangunan terhadap masyarakat dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala desa dan pemerintahan yang memadai maka penyelenggaraan pemerintahan desa akan terealisasi dengan baik.

Dalam setiap organisasi pemerintahan dituntut untuk mengembangkan sumber daya manusia secara optimal sesuai dengan perkembangan kebutuhan layanan masyarakatnya. Seiring dengan perkembangan zaman sering muncul berbagai persoalan tentang sumber daya manusianya. Saat ini tingkat kepuasan kerja pegawai menjadi masalah berbagai instansi dalam pemerintahan. fenomena sumber daya aparat di desa ini masih kurang baik dalam meningkatkan pelayanannya. ditambah dengan masalah sering terjadinya pergantian kepemimpinan desa yang berdampak pada loyalitas aparat dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Kompetensi mempunyai arti yang sama dengan kata kemampuan, kecakapan atau keahlian. kompetensi dalam suatu situasi tidak dapat digunakan untuk memperkirakan kompetensi dalam situasi lain. Adapun pengertian kemampuan dalam kamus istilah manajemen disebutkan sebagai berikut: kemampuan adalah menunjukkan segenap potensi yang ada dalam diri seseorang yang hendak dicapai. Untuk mengembangkan kemampuan salah satunya dengan belajar melalui pendidikan sebagai proses pengembangan sumberdaya manusia, dimana manusia belajar sendiri dan mendorong berkembangnya kemampuan dasar yang ada pada dirinya.

Tentu saja pemenuhan tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat terkait kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas memiliki kualitas sumber daya dan sarana prasarana yang berkualitas. Ditengah dinamika berbagai persoalan SDM dalam sebuah organisasi, baik itu organisasi pemerintahan dan swasta banyak mengalami berbagai persoalan secara global. diantaranya masalah ketimpangan antara jumlah kesempatan kerja dan angkatan kerja. tingkat pendidikan angkatan kerja yang masih rendah dikarenakan struktur pendidikan angkatan kerja yang masih didominasi oleh pendidikan dasar dan menengah sehingga . hal itu berdampak pada kurangnya pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh aparat desa sehingga berpengaruh pada hasil capaian kerja, ketidak seriusan pemerintah di era reformasi terhadap perbaikan kualitas SDM. belum lagi jika dikaitkan dengan persoalan lainnya seperti tingkat animisme masyarakat yang masih cukup kental dengan hidup yang stagnan. Hal ini membutuhkan SDMnya yang cukup mampu menjembatani berbagai persoalan di masyarakat. Pemerintah desa diharapkan mampu melaksanakan pengembangan aparat dalam rangka pelaksanaan good governance desa. Melalui pengembangan pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang memadai dalam pelaksanaan tugas -

tugas pemerintahan. Masalah inilah yang menjadi dasar penyebab proses pembangunan di beberapa negara berkembang menjadi salah satu masalah urgensi dunia penyebab keterpurukan ekonomi dalam menghadapi diskursus persaingan secara global.

Bertolak dari kenyataan tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan pemerintah desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan. Dari hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam melalui sebuah penelitian ilmiah dengan judul "Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara".

Manajemen Sumber Daya Manusia salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Dalam manajemen sumber daya manusia, manusia adalah aset (kekayaan) utama, sehingga harus dipelihara dengan baik. Faktor yang menjadi perhatian dalam sumber daya manusia adalah manusia itu sendiri. Sumber daya manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan manajemen dalam perusahaan. Manusia salah satu faktor produksi yang perlu mendapatkan perhatian yang khusus dari perusahaan, karena manusia sebagai penggerak aktivitas perusahaan, maka manajemen sumber daya menitikberatkan perhatiannya kepada masalah-masalah kepegawaian.

Sumber Daya Manusia didalam sebuah perusahaan atau organisasi memiliki peran yang sangat penting. Pengelolaan, perencanaan dan pengorganisasian dilingkungan perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia untuk menjalankan prosesnya. Sumber Daya Manusia atau Karyawan adalah aset perusahaan yang penting untuk di perhatikan perusahaan sekaligus harus di jaga sebaik mungkin. Melihat kondisi diatas manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan perusahaan untuk mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kondisi, tugas dan keadaan sumber daya manusia atau karyawan di dalam sebuah perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur (idle) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu bersifat fisik, tetapi juga non-fisik. Setiap pelaksanaan kegiatan membutuhkan sumber daya berupa biaya, tenaga, peralatan dan atau bahan. Sumber daya itu sendiri dibagi menjadi sumber daya langsung (sumber daya yang jumlah pemakaiannya tergantung volume kegiatan atau pekerjaan dan tidak tergantung pada lamanya waktu pelaksanaan kegiatan), dan sumber daya tidak langsung (sumber daya yang jumlah pemakaiannya tergantung pada lamanya waktu per pelaksanaan kegiatan atau pekerjaan dan tidak bergantung pada besar volume pekerjaan atau kegiatan).

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan

(power) yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya finansial, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan, dan sumber daya teknologi. Diantara sumber tersebut, sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (SDM-human resources). Sumber daya manusialah yang menjadi faktor paling utama pada suatu organisasi ataupun perusahaan jika dilihat dari faktor lainnya selain modal usaha, olehnya SDM sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi.

SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Meskipun peralatan yang ada cukup canggih, tanpa adanya SDM berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa-apa. Sebab daya pikir merupakan modal dasar yang dibawa sejak lahir sedangkan keahlian dapat diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan seseorang dapat diukur dari tingkat *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Emotional Quality (EQ)*.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Mencermati informasi yang disajikan di atas, menarik untuk dicermati bagaimana pemerintah desa menjalankan tanggung jawab utamanya dan bertindak sebagai penyedia layanan terkemuka. Berdasarkan latar belakang di atas maka judul penelitian adalah "Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata, Kecamatan Anggrek, Kabupaten Gorontalo Utara" untuk mengkaji topik tersebut secara lebih mendalam. Rendahnya tingkat pendidikan, dan ketrampilan aparat dalam melakukan tugas tertentu atau pekerjaan secara efektif. Aparatur desa masih kurang disiplin dimana masih terdapat aparat desa yang datang dan pulang tidak sesuai peraturan. Kurangnya dukungan sarana prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan di desa.

Dilihat dari uraian permasalahan di atas dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu: Bagaimanakah Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran objektif yang lebih dalam melalui penelitian ilmiah yang berjudul "Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara"

## TINJAUAN PUSTAKA

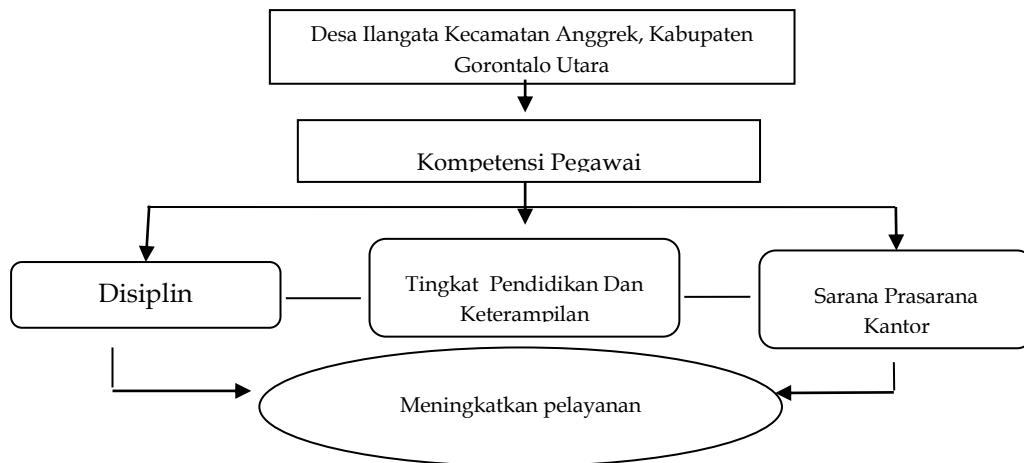
Arifin (2015: 113) mendefinisikan kompetensi adalah jalinan terpadu yang unik antarpengalaman, keterampilan, sikap dan nilai-nilai yang direfleksikan dalam pola berpikir dan pola tindakan. Boyatzis dalam Suparyadi (2015:242) mengemukakan bahwa: Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang dapat membuat orang tersebut yang mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Wibowo (2016:271) "kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut". Dengan demikian, menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tertentu, dengan indikatornya adalah:

1. *Planning competency*, dikaitkan dengan tindakan tertentu seperti menetapkan tujuan, menilai resiko dan mengembangkan urutan tindakan untuk mencapai tujuan.
2. *Influence competency*, dikaitkan dengan tindakan seperti mempunyai dampak pada orang lain, memaksa melakukan tindakan tertentu atau membuat keputusan tertentu, dan memberi inspirasi untuk bekerja menuju tujuan organisasi.
3. *Communication competency*, dalam bentuk kemampuan berbicara, mendengarkan orang lain, komunikasi tertulis dan nonverbal.
4. *Interpersonal competency*, meliputi, empati, membangun konsensus, *networking*, persuasi, negosiasi, diplomasi, manajemen konflik, menghargai orang lain, dan jadi *team player*
5. *Thinking competency*, berkenaan dengan, berpikir strategis, berpikir analitis, berkomitmen terhadap tindakan, memerlukan kemampuan kognitif, mengidentifikasi mata rantai dan membangkitkan gagasan kreatif.
6. *Organizational competency*, meliputi kemampuan merencanakan pekerjaan, mengorganisasi sumber daya mendapatkan pekerjaan dilakukan, mengukur kemampuan, dan mengambil resiko yang diperhitungkan.
7. *Human resources management competency*, merupakan kemampuan dalam bidang, *team building*, mendorong partisipasi, mengembangkan bakat, mengusahakan umpan balik kinerja, dan menghargai keberagaman.
8. *Leadership competency*, merupakan kompetensi meliputi kecakapan memosisikan diri, pengembangan organisasional, mengelola transisi, orientasi strategis, membangun visi, merencanakan masa depan, menguasai perubahan dan melopori kesehatan tempat kerja.
9. *Client service competency*, merupakan kompetensi berupa : mengidentifikasi dan menganalisis pelanggan, orientasi pelayanan dan pengiriman, bekerja dengan pelanggan, tindak lanjut dengan pelanggan, membangun *partnership* dan berkomitmen terhadap kualitas.
10. *Business competency*, merupakan kompetensi yang meliputi : manajemen finansial, keterampilan pengambilan keputusan bisnis, bekerja dalam

- sistem, menggunakan ketajaman bisnis, membuat keputusan bisnis dan membangkitkan pendapatan.
11. *Self management competency*, kompetensi berkaitan dengan menjadi motivasi diri, bertindak dengan percaya diri, mengelola pembelajaran sendiri, mendemonstrasikan fleksibilitas, dan berinisiatif.
  12. *Technical/operational competency*, kompetensi berkaitan dengan mengerjakan tugas kantor, bekerja dengan teknologi komputer, menggunakan peralatan lain, mendemonstrasikan keahlian tekhnis dan profesional dan membiasakan bekerja dengan data dan angka.
  13. *Monir dalam Pasolong (2017: 128)*, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.
  14. *Harbani Pasolong 2017: 128*), sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2017: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
  15. *Mangu negara menggarisbawahi (2013: 2)*, manajemen sumber daya manusia adalah mengatur, memilah, merencanakan, melaksanakan, dan menyelenggarakan perolehan, peningkatan, upah, kombinasi, dan isolasi tenaga kerja untuk mencapai tujuan yang berwenang” adalah gagasan aset manusia eksekutif juga dapat dicirikan sebagai administrasi dan penggunaan aset individu (pekerja) yang ada. Di lingkungan kerja, eksekutif dan penggunaan idealnya berevolusi untuk mencapai tujuan hierarkis dan kemajuan perwakilan individu.

Berdasarkan uraian tinjauan pustaka tersebut diatas, maka disusun kerangka konseptual seperti yang akan diuraikan, Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan dibahas pada bagian ini, beserta berbagai teori yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin diteliti oleh penulis. Adapun masalah yang ingin dicapai dan diteliti adalah tentang kedisiplinan aparatur, pendidikan dan ketrampilan, sarana prasarana yang menunjang. Indikator di atas mengurai masalah seputar Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dibuat kerangka konseptual penelitian sebagai berikut.



Gambar 1. Conceptual Framework

## METODOLOGI

Adapun lokasi penelitian ditentukan berdasarkan Judul penelitian yaitu Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dengan pertimbangan sebagai berikut:

- Permasalahan mengenai kompetensi pegawai aparat dalam meningkatkan pelayanan.
- Lokasinya berada di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara dimana semua alat transportasi dapat menjangkauanya, sehingga memudahkan dalam pengumpulan data.
- Ditinjau dari segi pemanfaatan waktu, biaya dan tenaga tidak membebani peneliti.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sukmadinata (2015 : 78), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan orang secara individual maupun kelompok.

Menurut Sugiyono (2017:2). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap satu variabel atau lebih, dimana prosedur penelitian deskriptif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder antara lain: Data Primer di peroleh melalui pengumpulan data dengan instrument berupa pedoman wawancara yang ditujukan untuk mengkaji Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara, terdiri dari Kepala Desa 1 (satu) orang, Sekertaris Desa 1 (satu) Orang, 2 (dua) orang Aparat Desa, masyarakat sekitar desa ilangata sebagai penerima jasa layanan yang berjumlah 5 (lima) orang, jumlah seluruh informan adalah 9 (Sembilan) orang.

## HASIL PENELITIAN

### *Langkah langkah penelitian*

**Observasi** ;pengumpulan data dengan melakukan observasi penelitian dengan catatan tidak terstruktur pada tahap terbuka pertama dan memperhatikan beberapa kategori terpilih pada tahap kedua.

**Wawancara** teknik pengumpulan data melalui pertanyaan terbuka yang diajukan kepada sejumlah informan, dalam hal ini kepala desa, sekretaris desa, perangkat desa, dan masyarakat di Desa Ilangata, Kec. Anggrek Kab, Gorontalo Utara;

**Dokumentasi**, Sebagian besar teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa buku, catatan, laporan, dan dokumen lain yang berkaitan erat dengan permasalahan sedang diteliti.

**Teknik Analisis Data**, Sesuai dengan tujuan penelitian, analisis data deskriptif kualitatif digunakan. Itu didasarkan pada data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan perekaman data sekunder. Metode analisis kualitatif adalah meliputi tahap unit processing, kategorisasi yang meliputi verifikasi keabsahan data, dan interpretasi verbal data. Analisis ini bersifat induktif, artinya didasarkan pada data lapangan. Selama penelitian dilakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Reduksi Data Karena data yang terkumpul di lapangan cukup besar, maka harus dicatat dengan cermat. Oleh karena itu, reduksi dan analisis data harus segera dilakukan. Meringkas, memilih hal yang paling penting, memusatkan pada hal yang penting, dan menghapus yang tidak perlu adalah semua aspek pengurangan data.
2. Penyajian Data Data ditampilkan pada langkah berikut setelah direduksi. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan format sejenis lainnya. Dalam hal ini, teks naratif adalah biasanya digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif.
3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi Tahap selanjutnya dari analisis data kualitatif adalah verifikasi atau penarikan kesimpulan. Spesialis mencoba untuk mencapai kesimpulan dan memeriksa dengan mencari pentingnya setiap efek samping yang diperoleh dari lapangan, mencatat konsistensi dan pengaturan yang mungkin terjadi. ada, perkembangan kualitas kekhasan.

Penelitian ini di fokuskan pada Kompetensi Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Ilangata Kecamatan Anggrek Kabupaten Gorontalo Utara, dengan deskripsi sebagai berikut:

- Disiplin adalah ketaatan peraturan yang dilakukan oleh pegawai yakni disiplin kerja pegawai mengenai jam datang dan pulang pegawai yang telah ditentukan
- Tingkat pendidikan dan keterampilan adalah kemampuan untuk menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah maupun untuk membuat sesuatu yang lebih bermakna sehingga menghasilkan sebuah nilai dari hasil pekerjaan tersebut.

- Sarana dan prasarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penunjang utama terselenggaranya suatu proses pekerjaan

## **PEMBAHASAN**

Berikut adalah data hasil wawancara terkait disiplin, tingkat pendidikan dan keterampilan serta sarana dan prasarana.

### **a. Disiplin**

Kepala Desa Ilangata menyatakan bahwa

“Disiplin merupakan salah satu kewajiban Aparat Desa. Aparat Desa yang tidak melaksanakan kewajiban akan dijatuhi hukuman disiplin sesuai dengan tingkat hukuman yang terdiri dari hukuman disiplin ringan, hukuman disiplin sedang dan hukuman disiplin berat. Selama ini kedisiplinan setiap aparat Desa Ilangata dalam Jam datang dan pulang kerja sudah baik, mereka datang dan pulang sesuai dengan jam yang sudah ditentukan sebab kedisiplinan itu sangat penting karena berdampak pada pelayanan masyarakat”. (wawancara, Jumat 16 September 2022)

Kedisiplinan jam datang dan pulang pegawai berjalan dengan baik. Dimana apa bila pegawai tidak disiplin akan di jatuhi sanksi hukuman yak itu hukuman ringan, sedang dan berat sebab kedisiplinan pegawai itu sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu pelayanan bagi masyarakat wawancara dengan informan (**SKY**) Sekertaris Desa Ilanggata menyatakan bahwa :

“Kedisiplinan Aparat Kantor Desa berarti kesanggupan aparat untuk mentaati segala peraturan yang diperintahkan dan menghindari segala larangan yang telah di tentukan. Disiplin Aparat Desa Ilangata dalam jam datang dan pulang kerja telah sesuai dengan jam yang sudah dijadwalkan dengan demikian kedisiplinan aparat dalam jam datang dan pulang dapat meningkatkan pelayanan di kantor Desa Ilangata”(wawancara, Senin 12 September 2022).

Kedisiplinan aparat desa berarti mampu menaati segala peraturan dan menghindari larangan. Kedisiplinan pegawai dalam jam datang dan pulang kerja telah sesuai dengan jam yang telah dijadwalkan sesuai aturan demi meningkatkan pelayanan di Desa Ilangata di pertegas oleh informan (**IR**) selaku Kepala Dusun Bendungan menyatakan bahwa :

“Disiplin merupakan tindakan untuk mendorong seseorang atau orang lain memenuhi tuntutan berbagai ketentuan. Aparat Desa Ilangata Datang dan pulang sesuai dengan jam yang sudah ditentukan kecuali aparat yang izin karena dengan berbagai alasan, mereka terlambat datang begitu juga pulang lebih awal” (wawancara, Jumat 16 September 2022).

Kedisiplinan aparat desa ilangata sudah tberjalan dengan baik dilihat aparat datang dan pulang kerja sesuai aturan terkecuali ada aparat yang pulang duluan karena izin urusan dengan berbagai alasan wawancara dengan informan (**MB**) Masyarakat Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Hanya sebagian aparat desa yang datang dan pulang tepat waktu, sementara yang lainnya datang dan pulang tidak sesuai dengan waktu

yang telah ditentukan dan ini berdampak pada pelayanan masyarakat. Kalau kita disiplin waktu maka kita bisa melayani masyarakat dengan baik karena terkadang masyarakat sudah berada di kantor desa untuk minta pelayanan aparatnya yang belum ada sehingga pelayanan tertunda” (wawancara, Kamis 22 September 2022).

Kedisiplinan pegawai dalam jam datang dan pulang kerja belum sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dimana ada beberapa aparat datang terlambat dan ada juga pulang duluan sehingga berdampak pada pelayanan kepepada masyarakat, sebab terkadang masyarakat sudah berada di kantor untuk meminta pelayanan aparatnya belum datang padahal sudah jam masuk kantor sehingga masyarakat menunggu dan pelayanan tertunda di untkapkan oleh informan (**HS**) masyarakat Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Aparat dikatakan disiplin terbentuk dari kesadaran dan kesediaan dalam mentaati aturan yang telah ditetapkan. Aparat Desa Ilangata masih sebagian yang datang tepat waktu saat masuk kantor begitu juga dengan pulang kantor sehingga pelayanan masyarakat tidak efektif” (wawancara, Kamis 22 September 2022).

Aparat desa ilangata masih sebagian yang datang tepat waktu saat masuk kantor begitu juga dengan pulang kantor sehingga mengakibatkan pelayanan masyarakat tidak efektif .

Dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan aparat desa ilangata dalam jam masuk dan pulang kerja belum berjalan optimal dan sesuai ketentuan aturan yang berlaku dimana masih terdapat beberapa aparat desa datang terlambat dan pulang tidak sesuai peraturan sehingga mengakibatkan pelayanan yang di berikan tidak sesuai harapan dimana ada masyarakat yang menunggu aparat untuk dilayani padahal jam kantor sudah buka namun aparat desanya belum ada sehingga pelayanan tertunda karena menunggu apara desa untuk mendapatkan pelayanan.

## b. Tingkat Pendidikan dan Keterampilan

Table. 1.1 Pendidikan Pegawai Desa Ilangata

	NAMA	JABATAN	PENDIDIKAN
	Sumarjin Moohulao	Kepala Desa	SMK
2	Sri Yuliyana Kahar	Plt.Sekretaris Desa	SMK
3	Mastin Lasugi	Kepala Urusan Umum dan Perencanaan	SMK
4	Zubaida Buni	Kepala Urusan Keuangan	SMA
5	Sri Yuliyana Kahar	Kepala Seksi Pemerintahan	SMK
6	Ninda Sopa	Kepala Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan	SMK
7	Rosimin Hulinggato	NO	Paket C
8	Selfi Djakaria	1	Paket C
9	Ririn Sopa,S.Pi	Kadus Wapalo	Strata I
10	Warda Ayuba	Kadus Ayubuku	Paket C
11	Narti Nani Pongoliu	Kadus Lantolo	SMA
12	Nurhayatai Abas	Kadus Tabulo	SMA
13	Isa Rajak	Kadus Bandungan	SMA

Wawancara yang peneliti lakukan dengan informan kunci (**SM**) Kepala Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Disadari bahwa tingkat pendidikan dan keterampilan merupakan pondasi untuk menentukan kualitas pelayanan. Aparat Desa Ilangata memiliki pendidikan rata-rata SMA dan hanya 1 orang Sarjana yang tentunya dengan pendidikan dan keterampilan yang dimiliki dapat meningkatkan pelayanan ke masyarakat. Mengenai keterampilan masih terdapat permasalahan di mana pegawai yang bisa mengoperasikan komputer hanya beberapa orang saja yang lain tidak bisa sebab apa bila Ada kegiatan di luar kantor dan yang staitidak bisa mengoperasikan komputer maka tidak bisa melayani sehingga pelayanan belum bisa dioptimalkan (wawancara, Jumat 16 September 2022).

Pendidikan dan keterampilan merupakan pondasi kualitas pelayanan. Pendidikan aparat desa ilangata rata-rata SMA hanya satu orang yang sarjana sehingga dapat meningkatkan pelayanan ke masyarakat. Namun fakta di lapangan mengenai keterampilan aparat desa ilangata masih kurang dimana ada beberapa aparat desa tidak terampil dalam menggunakan komputer sehingga adanya permasalahan tersebut menghambat pelayanannya karena apa bila benturan kegiatan pegawai yang terampil menggunakan komputer tugas luar kantor dan aparat yang tidak bisa menggunakan komputer yang tetap kantor ketika masyarakat datang untuk mengurus sesuatu untuk dilayani tidak bisa dan menunda pelayanannya sehingga menghambat proses pelayanannya. Wawancara dengan informan (**SKY**) sekretaris Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Tingkat Pendidikan Aparat Desa Ilangata rata-rata SMA dimana dari Jumlah pegawai 13 orang, 3 orang Paket C, 1 Orang SI, 8 lainnya adalah SMA dan 1 orang belum jelas karena untuk posisi kepala Seksi Pemerintahan saat ini masih dirangkap oleh Sekretaris Desa. serta untuk keterampilan dalam hal mengoperasikan komputer hanya beberapa orang saja yang bisa. sehingga menghambat proses pelayanan yang ada sebab sewaktu ada jam bersamaan yang bertugas piket tidak bisa mengoperasikan komputer maka menunggu dulu yang bisa mengoperasikan komputer disitulah timbul permasalahan tidak bisa melayani masarakat sehinga adanya permasalahan tersebut pelayanan belum optimal”. (wawancara, Senin 12 September 2022).

Tingkat pendidikan rata-rata SMA sederajat dan satu orang Sarjana. Walaupun pendidikan rata-rata sma sederajat dan satu orang sarjana keterampilan aparat masih kurang dilihat ada beberapa orang aparat yang tidak bisa mengoperasikan komputer sehinga mengakibatkan pelayanan tidak bisa optimal Wawancara dengan informan (**RS**) Kepala Dusun Wapalo menyatakan bahwa:

“Pendidikan merupakan syarat umum untuk menjadi aparat desa dan Alahmdulillah untuk Aparat Desa Ilangata semua berpendidikan SMA namun untuk keterampilan komputer masih banyak yang belum bisa dan berharap setiap aparat desa bisa agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat serta optimal. (wawancara, Kamis 22 September 2022).

Pendidikan aparat desa sudah baik rata-rata SMA dan satu orang sarjana sudah sesuai persyaratan dan ketentuan berlaku, namun yang menjadi permasalahan beberapa aparat desa belum memiliki keterampilan mengoperasikan komputer masih banyak yang belum bisa sehingga perlu kusus komputer agar aparat desa bisa seluruhnya mengoperasikan komputer agar apabila seluruh aparat desa bisa komputer bisa mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Selanjutnya melakukan wawancara dengan informan (DL)masyarakat Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Tingkat pendidikan dan keterampilan aparat Desa Ilangata rata-rata berpendidikan SMA, sehingga sudah memenuhi syarat sebagai pemerintah desa namun yang menjadi permasalahan aparat desa kurang terampil dalam mengoperasikan komputer dimana masyarakat datang untuk membuat surat keterangan menunggu petugas yang bisa mengoperasikan computer terlebih dahulu sehingga menurut saya pelayanan belum optimal kedepan harus di adakan bimtek tentang penggunaan komputer agar aparat desa ilangata bisa mengoperasikan komputer semua demi memberikan layanan yang baik”.(wawancara, Rabu 21 September 2022).

Pendidikan aparat sudah sesuai sayarat pemerintah desa lulusan sma sederajat dan sarjana namun ada beberapa aparat masih kurang dalam keterampilan menggunakan komputer sehingga menghambat pelayanan yan ada sebab apa bila masyarakat datang untuk membuat surat keterangan menunggu petugas yang bisa mengoperasikan komputer terlebih dahulu sehingga menurut saya pelayanan belum optimal.

Melakukan wawancara dengan informan (EHB) masyarakat Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Sebagai pelayan masyarakat aparat desa minimal harus berpendidikan SMA dan harus bisa mengoperasikan komputer. Aparat Desa Ilangata rata-rata berpendidikan SMA akan tetapi belum semua bisa mengoperasikan komputer dan berdampak pada pelayanan yang belum bisa dioptimalkan, oleh karena itu harus mengikuti kursus komputer untuk aparat yang belum bisa karena pekerjaan akan tertunda jika hanya berfokus pada satu orang dalam pelayanan suarat menyurat dll.(wawancara, Kamis 22 September 2022).

Pendidikan aparat desa ilangata rata-rata SMA akan tetapi belum semua bisa mengoperasikan komputer dan berdampak pada pelayanan yang belum bisa dioptimalkan, oleh karena itu harusmengikuti kursus komputer untuk aparat yang belum bisa karena pekerjaan akan tertunda jika hanya berfokus pada satu orang dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas disimpulkan bahwa pendidikan aparat desa ilangata rata-rata berpendidikan SMA sederajat dan satu orang sarjana sudah sesuai persyaratan dan ketentuan berlaku sebagai persyaratan aparat pemerintah desa. Namun yang menjadi permasalahan mengenai keterampilan dimana beberapa aparat desa ilangata kurang terampil tidak bisa mengoperasikan komputer ada beberapa aparat

desa yang belum bisa menggunakan komputer sehingga tidak dapat mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh karena itu harus mengikuti kursus komputer untuk aparat yang belum bisa karena pekerjaan akan tertunda jika pelayanan hanya berfokus pada orang yang bisa mengoperasikan komputer.

### **c. Sarana Dan Prasarana**

Informan kunci (SM) Kepala Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Sarana prasarana yang dimiliki Kantor Desa Ilangata semua bagus. namun perlu penambahan sarana prasaranya karena hanya ada 2 laptop yang digunakan untuk kegiatan pelayanan sehingga proses pelayanan lambat dan blum bisa dioptimalkan sebab apa bila pengerjaan berkas atau laporan bilamana laptop hanya dua unit bergantian menimbulkan pelayanan lambat dan lama”.(wawancara, Jumat 16 September 2022).

Sarana prasarana semua bagus namun perlu di adakan penambahan sarana-prasarana dimana hanya Ada dua laptop yang digunakan untuk kegiatan pelayanan sehingga proses pelayanan lambat.

Wawancara dengan informan (SKY) sekertaris Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Sarana adalah alat yang digunakan untuk melancarkan pelayanan masyarakat sedangkan prasarana berarti segala sesuatu yang menunjang secara langsung. Di Kantor Desa Ilangata sarana prasarana masih banyak yang belum menunjang perlu menambahkan sarana prasarana yang ada , terutama komputer dan printer sebagai salah satu alat untuk mempercepat proses kerja dimana printer hanya satu unit untuk mencetak semua jenis laporan dan administrasi pelayanan masyarakat sehingga memperlambat pelayanan”.(wawancara, Senin 12 September 2022).

Sarana prasarana masih belum menunjang perlu penambahan ter utama computer dan printer sebagai alat untuk mempercepat proses pekerjaan sebab dikantor hanya ada dua unit computer dan satu printer untuk melayani surat menyurat, laporan, serta persyaratan administrasi lainnya yang di butuhkan untuk memberikan pelayanan masyarakat sehingga adanya permasalahan tersebut memperlambat pelayanan.

Wawancara dengan informan (IR) selaku Kepala Dusun Bandungan menyatakan bahwa:

“Sarana prasarana penunjang pelayanan di kantor Desa Ilangata sangat kurang dan perlu penambahan aset seperti Laptop dan Printer karena dengan kurangnya sarana penunjang yang dimiliki maka memperlambat pekerjaan sehingga menciptakan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dalam pelayanan” (wawancara, Jumat 16 September 2022).

Sarana prasarana penunjang pelayanan di desa angata sangat kurang dan perlu Ilangata penambahan karena dengan kurangnya sarana penunjang yang dimiliki maka memperlambat pekerjaan sehingga menciptakan ketidakpuasan dan ketidaknyamanan dalam pelayanan sehingga perlu adanya penambahan agar memberikan pelayanan yang optimal.

Wawancara dengan informan (SH) masyarakat Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Sarana prasarana masih kurang karena kantor Desa hanya memiliki 1 Komputer, 1 Leptop dan 1 printer dan kadang dibawa kerumah oleh aparat. untuk itu perlu penambahan Komputer/ laptop dan printer untuk menunjang pelayanan karena dengan kurangnya alat-alat tersebut pelayanan tidak maksimal apalagi seperti sekarang ini banyak sekali kegiatan-kegiatan pemerintahan desa yang harus menggunakan teknologi komputerisasi. Oleh sebab itu Sarana prasarana Kantor Desa Ilangata masih kurang terbukti adanya kurangnya Komputer/Laptop dan printer, menghambat aktivitas kerja aparat dalam mencapai tujuan organisasi. (wawancara, Kamis 22 September 2022).

Desa Ilangata perlu penambahan sarana prasarana agar menunjang kegiatan pelayanan. Oleh sebab itu Sarana prasarana Kantor Desa Ilangata masih kurang, terbukti adanya kurangnya Komputer/Laptop dan printer, menghambat aktivitas kerja aparat dalam mencapai tujuan organisasi.

Wawancara dengan informan (EHB) masyarakat Desa Ilangata menyatakan bahwa :

“Sarana prasarana yang Ada di kantor desa Ilangata masih terbatas perlu penambahan sarana prasarana adanya keterbatasan sarana prasarana penunjang kegiatan pelayanan di Kantor Desa Ilangata memunculkan minimnya pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat desa, itu dikarenakan Kantor Desa Ilangata hanya memiliki Laptop 2 Buah dan Printer 1 Buah dan hal ini memperlambat pekerjaan sehingga.

Perlu penambahan sarana prasarana dikarenakan Kantor Desa Ilangata hanya memiliki Laptop 2 Buah dan Printer 1 Buah hal ini memperlambat pekerjaan sehingga pekerjaan lainnya terbengkalai.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa informan diatas disimpulkan bahwa sarana prasarana penunjang pelayanan di desa Ilangata sangat kurang dan perlu penambahan dimana dikantor desa ilangata hanya ada dua unit komputer dan satu printer untuk melayani surat menyurat, laporan, serta persyaratan administrasi lainnya sehingga adanya kekurangan sarana prasarana tersebut menghambat proses pelayanan yang diberikan pada masyarakat hal ini juga memperlambat pekerjaan sehingga pekerjaan lainnya terbengkalai.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Kedisiplinan aparat desa Ilangata dalam jam masuk dan pulang kerja belum berjalan optimal dan sesuai ketentuan aturan yang berlaku terdapat aparat desa datang terlambat dan pulang lebih awal tidak sesuai aturan yang telah ditetapkan. Pendidikan aparat desa ilangata rata-rata berpendidikan SMA sederajat dan satu orang sarjana sudah sesuai persyaratan aparat pemerintah desa. Namun yang menjadi permasalahan mengenai keterampilan dimana beberapa aparat desa ilangata kurang terampil tidak bisa mengoprasionalkan komputer sehingga menghambat proses pelayanan. Sarana prasarana penunjang pelayanan di desa ilangata sangat kurang dan perlu penambahan dimana dikantor desa ilangata hanya ada dua unit komputer dan satu printer.

Kompetensi pegawai dalam meningkatkan pelayanan didesa akan berjalan baik apabila dalam pelaksanaanya memperhatikan kedisiplinan pegawai, pendidikan dan keterampilan serta sarana prasarana penunjang pelayanan sehingga pelayanan dapat di optimalkan sebaik mungkin.

Penulis merekomendasikan bahwa Perlu meningkatkan kedisiplinan aparat desa agar pelayanan dapat di optimalkan .Perlu mengikuti BIMTEK atau kursus komputer guna menciptakan aparat desa dapat mengoprasikan komputer agar mempermudah dalam memberikan pelayanan. Perlu menambah sarana prasarana yang ada terutama paling penting komputer dan printer guna kelancaran dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Perlu memperhatikan kedisiplinan pegawai, meningkatkan keterampilan dengan mengikuti kegiatan BIMTEK serta menambah sarana prasarana agar pelayanan maksimal.

### **PENELITIAN LANJUTAN**

Untuk peneliti selanjutnya sangat diharapkan agar dapat membuat penelitian lanjutan terkait indikator kompetensi tambahan selain kedisiplinan, kemampuan dan latar belakang pendidikan, serta sarana dan prasarana. Penelitian lanjutan diharapkan dapat berfokus pada keterampilan yang dimiliki aparat desa yang dapat mempengaruhi kinerja dan kompetensi dalam hal pelayanan masyarakat. Selain itu untuk para peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat menambahkan metode baru dalam mengukur kompetensi yang dimiliki oleh aparatur desa Ilangata

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini peneliti penulis ingin menyampaikan rasa Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada. 1) Tim pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk dapat menyusun penelitian ini. 2) Kepada seluruh aparatur desa selaku informan yang telah bersedia dalam memberikan data dan informasi terkait penelitian. 3) Kepada kantor desa ilangata yang telah memberikan izin serta akses untuk dapat melaksanakan penelitian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifin, Z. 2015 . Evaluasi Pembelajaran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. filosofi dan *konsep* dasar *Dalam* pelaksanaan administrasi pembangunan Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. Manajemen Sumber Daya manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan. 2015. Organisasi dan Motivasi; Dasar Peningkatan Produktivitas. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media

- Ihsan, Fuad. 2015. Dasar-dasar Pendidikan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Mangkunegara, 2013. Manajemen sumber daya manusia. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mangkunegara, 2013. Manajemen sumber daya manusia. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Moeheriono, 2015. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers
- Moleong, Lexy J. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya*
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia. Jakarta.PT: Bumi Akasara.
- Pasolong, Harbani, 2017, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Rahadian, dkk, 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat:Vol. 1, No. 1: E-ISSN 2622-0253
- Rahman. 2016. Birokrasi Dan Pelayanan Publik. UNPAD PRESS
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2013. Manajemen Pelayanan, Jakarta: Pustaka
- Rifa 2017. "Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja, dan Disiplin Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Pemerintah Desa di Kecamatan Parakan melalui Kinerja Pegawai (Studi Kasus Persepsi Perangkat Desa se-Kecamatan Parakan Kabupaten Temanggung)". Skripsi Universitas Negeri Semarang
- Risman 2017. "Kompetensi Aparatur Desa Di Wilayah Kecamatan Budong-Budong Kabupaten Mamuju Tengah". Jurnal Universitas Negeri Makassar
- Rivai dan Sagala, 2017. Manajemen SDM Untuk Perusahaan. Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers
- Rodlial, R.T. 2018. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung: Volume 24 Nomor 1 : 19
- Sampara Lukman. 2014. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press

- Sedarmayanti*, 2018. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas. Kerja. Bandung : Penerbit Mandar
- Sutrisno, Edy. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana
- Sukmadinata, Nana Syaodih 2015. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugianto Ahmadi, 2015. Mengenai Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jenepono. Jurnal Universitas Perjuang Republik Indonesia (UPRI) Makassar
- Suparyadi, 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Andi Offset
- Suprayogi Sugandi*, 2013, *Administrasi Publik*, Yogyakarta : Graha
- Soemarjadi. 2013, "Pendidikan Keterampilan". Jakarta : Depdikbud
- Sondang Siagian*, 2013, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara. Bandung
- Tjiptono. 2017. Pemasaran Esesi dan Aplikasi, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tri. 2017. Pengadaan Dan Pemeliharaan Sarana Dan Prasarana Kantor Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi Universitas Negri Yogyakarta
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirjatmi. 2017. Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan System Thinkins And System Dynamics. Disertasi. Depok: FISIP