

Jurnal Administro

(Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara)

URL: <https://ejournalfish.unima.ac.id/index.php/administro/id/index>

Kinerja Dinas Sosial Dalam Penyaluran bantuan Lansia Di Kota Bitung

Azarya Tumiwa^{1*}, Jetty Mokat², Devie Siwij³

^a Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado

¹ tumiwaazarya@gmail.com *; ² jettymokat@unima.ac.id; ³ deviesiwij@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

ABSTRACT

Keywords:

Performance, Social Services,
Social Assistance, Elderly,
Public Services.

This study aims to determine and describe the performance of the Bitung City Social Service in distributing social assistance for the elderly (elderly) in Girian District. Data analysis uses the Miles and Huberman model which includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the performance of the Bitung City Social Service in distributing assistance for the elderly in Girian District in terms of work quality has been running quite well, seen from the implementation of tasks in accordance with applicable procedures and service standards. In the responsiveness indicator, the Social Service shows the ability to respond to community needs and complaints, although there are still some obstacles in conveying information to aid recipients. Meanwhile, in the indicators: 1) timeliness, the implementation of aid distribution has not been fully optimal because there are still delays caused by the administrative process and validation of aid recipient data. 2) Delays in distributing social assistance to the elderly are caused by late submission of forms. 3) Problems with spending long bank queues. 4) The elderly are actually aged 60 years and above but the community considers the elderly to be aged 50 years. However, based on the research results, it can be concluded that the performance of the Bitung City Social Service in distributing assistance to the elderly in Girian District has been running quite well, but still needs improvement, especially in the aspect of timeliness.

INTISARI

Kata kunci :

Kinerja, Dinas Sosial, Bantuan
Sosial, Lansia, Pelayanan
Publik

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan 65social bagi lanjut usia (lansia) di Kecamatan Girian. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan lansia di Kecamatan Girian ditinjau dari kualitas kerja telah berjalan cukup baik, terlihat dari pelaksanaan tugas yang sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku. Pada indikator responsivitas, Dinas Sosial menunjukkan kemampuan dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penyampaian informasi kepada penerima bantuan. Sementara itu, pada indikator: 1) ketepatan waktu, pelaksanaan penyaluran bantuan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan keterlambatan yang disebabkan oleh proses administrasi dan validasi data penerima bantuan. 2) Keterlambatan penyaluran bantuan 65social kepada lansia di akibatkan karena terlambat memasukkan formulir. 3) Masalah pengeluaran antrian bank yang begitu lama. 4) Lansia iu sebenarnya berusia 60 tahun ke atas tetapi masyarakat menganggap lansia itu di usia 50 tahun. Namun berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan lansia di Kecamatan Girian sudah berjalan cukup baik, namun masih perlu peningkatan terutama pada aspek ketepatan waktu.

Copyright © 2026 (Azarya Tumiwa). All Right Reserved

I. Pendahuluan

Kinerj adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Kinerj dapat diukur dari, efektivitas (hasil yang dicapai), efesiensi (penggunaan sumber daya), kualitas (standar yang dipenuhi). Kinerj (performance) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan [13]. Pendapat lain mengatakan bahwa kinerj merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerj, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi [11].

Kinerj (performance) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan[3]. Pendapat lain mengatakan bahwa kinerj merupakan tanggung jawab setiap individu terhadap pekerjaan, membantu mendefinisikan harapan kinerj, mengusahakan kerangka kerja bagi supervisor dan pekerja saling berkomunikasi [11].

Bantuan Sosial secara umum merupakan pemberian bantuan yang sifatnya tidak secara terus-menerus dan selektif dalam bentuk uang/barang kepada masyarakat yang bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat. Bantuan sosial adalah pemberian bantuan dari Pemerintah Daerah kepada individu, keluarga, kelompok dan/atau masyarakat. Sifat bantuan ini, tidak secara terus menerus dan selektif. Bantuan ini berupa uang atau barang yang pemberiannya disesuaikan dengan kemampuan keuangan daerah. Tujuannya untuk menunjang pencapaian sasaran program dan kegiatan pemerintah daerah dengan memperhatikan asas keadilan, kepatutan, rasionalitas dan manfaat untuk masyarakat.

Penyaluran Bansos merupakan ruang lingkup pelayanan publik, Berdasarkan Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup Pelayanan Publik meliputi barang public dan jasa public serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Sehingga penyaluran Bansos tersebut merupakan pelayanan jasa publik yang mempunyai kewenangan untuk menyalurkan dana Bansos[7].

Menurut data bantuan sosial kepada Lansia di Kota Bitung sering mengalami masalah dalam penerimaan bansos yaitu: 1) Keterlambatan penyaluran bantuan sosial kepada lansia di akibatkan karena terlambat memasukkan formulir. 2) Masalah pengeluaran antrian bank yang begitu lama. 3) Lansia itu sebenarnya berusia 60 tahun ke atas tetapi masyarakat menganggap lansia itu di usia 50 tahun. Permasalahan-permasalahan di atas sering terjadi dalam proses penerimaan bansos di Kota Bitung. Dari permasalahan yang sudah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. “ Kinerj Dinas Sosial Dalam Penyaluran Bantuan Lansia Di Kecamatan Girian ”.

Kinerj adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Jika dilihat dari asal katanya, kata kinerj adalah terjemahan dari kata performance, yang menurut The Scribner-Bantam English Dictionary[6].

Dinas Sosial Kota Bitung menyalurkan Bantuan Sosial bagi Lansia di Kota Bitung, Sulawesi Utara. Bansos ini adalah bentuk perhatian Wali Kota Bitung Maurits Mantiri dan Wakil Wali Kota Bitung Hengky Honandar Untuk membantu meringankan kebutuhan Masyarakat, kata Kepala Dinas Sosial Kota Bitung, Leddy Ambat, Selasa (2/3/2024) Ia menjelaskan, bansos itu dalam bentuk uang. Bansos diberikan dalam rangka penanganan inflasi daerah tahun 2024. Sasarannya adalah masyarakat lanjut usia (lansia). Jumlah penerima bansos di Kota Bitung terdiri dari Lansia 21.185 Orang, Dan lansia di kecamatan Girian 2.898 orang. Bantuan tersebut dibagikan secara menyeluruh di 69 kelurahan pada 8 kecamatan di Kota Bitung.

Manajemen adalah sistem yang berfungsi untuk mengelola sesuatu. manajemen adalah suatu proses yang membedakan pemaknaan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan, dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya [4].

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan[8].

Pelayanan publik adalah sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan [5]. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan [5].

II. Metode Penelitian

Kinerj adalah konsep multifaset yang telah menarik perhatian para peneliti dan praktisi selama bertahun-tahun. Berbagai perspektif dan definisi telah dikemukakan, masing-masing memberikan wawasan unik tentang sifat dan dimensi kinerj. Secara umum, kinerj dapat dipahami sebagai tingkat pencapaian atau pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Ini melibatkan menilai masukan, proses, dan hasil individu atau organisasi untuk mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan [6]. Mengukur kinerj adalah proses yang kompleks yang mempertimbangkan berbagai faktor, termasuk standar kinerj, metrik pengukuran, dan proses umpan balik [4]. Ini

berfungsi sebagai dasar untuk mengidentifikasi kesenjangan kinerja, memberikan pelatihan dan pengembangan yang ditargetkan, dan mendorong perbaikan berkelanjutan [4]. Memahami kinerja sangat penting untuk pengambilan keputusan yang tepat, perencanaan strategis, dan alokasi sumber daya yang efisien. Ini membantu mengidentifikasi kesenjangan keterampilan, menetapkan tujuan yang realistis, dan meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja [10]. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai kinerja Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan sosial lansia di Kecamatan Girian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan [13]. Fokus penelitian diarahkan pada tiga indikator utama kinerja, yaitu kualitas kerja, responsivitas, dan ketepatan waktu dalam penyaluran bantuan sosial kepada lansia. Adapun penelitian ini menggunakan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian dalam pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berdasarkan pada data-data yang didapatkan langsung dari responden baik dalam bentuk tulisan maupun lisan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada saat mengumpulkan data tentang Kinerja Dinas Sosial Dalam Penyaluran Bantuan Lansia di Kota Bitung 1) Mengamati terlebih dahulu dengan mengumpulkan data dan merekam gejala yang didorong dalam pengamatan ini. 2) Menyiapkan format untuk wawancara untuk memfasilitasi para peneliti dalam melakukan wawancara dengan informan yang dianggap dapat memberikan data yang konkret berdasarkan penelitian. 3) Menggunakan dokumentasi untuk menyelesaikan data pencarian yang diperlukan, dalam bentuk contoh atau informasi lain yang benar. Pemeriksaan terhadap keabsahan pada dasarnya, selain digunakan untuk menyangga balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif[15].

III. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan judul Kinerja Dinas Sosial Dalam Penyaluran Bantuan Lansia Di Kota Bitung maka penulis berfokus pada Kinerja Pegawai dengan Sub fokus pada:

a. Kualitas Kinerja Dalam Penyaluran Bantuan Lansia

Kualitas kerja Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan sosial lansia dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan [9]. Kualitas kerja meliputi ketepatan hasil, efektivitas pelayanan, komunikasi, serta kemampuan bekerja sama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat [10]. Dalam pelaksanaannya, Dinas Sosial telah berupaya memberikan pelayanan yang baik melalui proses pendataan, verifikasi, dan penyaluran bantuan kepada lansia yang memenuhi syarat.

Proses tahapan persiapan: penelitian kinerja dinas sosial dalam penyaluran bantuan lansia dimulai dari: (1) Menentukan masalah penelitian, (2) Menyusun proposal penelitian, (3) Mengurus surat izin penelitian, (4) Menentukan lokasi dan informan penelitian, (5) Pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan.

Teori: Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dapat diukur melalui tingkat keberhasilan pelaksanaan pekerjaan yang ditunjukkan oleh kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemampuan memberikan pelayanan kepada masyarakat [10].

Pembahasan: Kualitas kerja merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja organisasi publik, termasuk Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan sosial kepada lanjut usia (lansia). Kualitas kerja dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, ketepatan pelayanan, serta kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Kualitas kerja Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan lansia di Kecamatan Girian secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan proses pendataan, verifikasi, hingga penyaluran bantuan yang dilakukan sesuai dengan mekanisme dan standar operasional yang berlaku. Pegawai Dinas Sosial berupaya memastikan bahwa bantuan diberikan kepada lansia yang memenuhi persyaratan sebagai penerima bantuan sosial. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan lansia di Kecamatan Girian sudah cukup baik, tetapi masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek akurasi data, efektivitas pelayanan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat agar proses penyaluran bantuan dapat berjalan lebih optimal dan tepat sasaran.

b. Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam penyaluran bantuan sosial lansia, Dinas Sosial berupaya menindaklanjuti berbagai keluhan masyarakat terkait proses pendataan dan penyaluran bantuan. Namun, masih terdapat hambatan dalam penyampaian informasi yang menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami mekanisme penerimaan bantuan secara menyeluruh [1].

Proses tahapan: Tentang Kinerja Dinas Sosial dalam Penyaluran Bantuan Lansia, indikator responsivitas dapat dijabarkan ke dalam beberapa tahapan sebagai berikut: (1) Penerimaan Informasi dan Keluhan Masyarakat, (2) Identifikasi dan Verifikasi Permasalahan, (3) Tindak Lanjut Permasalahan, (4) Penyampaian Informasi kepada Masyarakat, (5) Evaluasi dan Perbaikan Pelayanan.

Teori: Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat [2]. Responsivitas menunjukkan sejauh mana organisasi mampu merespons tuntutan, harapan, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Responsivitas merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur kinerja organisasi publik karena berkaitan langsung dengan kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan

yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Semakin tinggi tingkat responsivitas suatu organisasi, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan [2].

Pembahasan: Responsivitas merupakan kemampuan organisasi publik dalam mengenali kebutuhan masyarakat, merespons keluhan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam konteks penyaluran bantuan sosial lansia, responsivitas Dinas Sosial Kota Bitung sangat diperlukan untuk memastikan bahwa bantuan dapat diterima oleh masyarakat yang berhak secara tepat dan sesuai kebutuhan. Berdasarkan hasil penelitian, responsivitas Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan lansia di Kecamatan Girian tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari upaya Dinas Sosial dalam menerima dan menindaklanjuti berbagai keluhan masyarakat terkait proses penyaluran bantuan. Ketika terdapat permasalahan mengenai data penerima bantuan, Dinas Sosial melakukan koordinasi dengan pihak kelurahan dan kecamatan untuk melakukan verifikasi serta perbaikan data sehingga bantuan dapat diberikan kepada penerima yang memenuhi syarat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan lansia di Kecamatan Girian sudah berjalan cukup baik. Akan tetapi, peningkatan kualitas komunikasi, sosialisasi program, dan kecepatan penanganan keluhan masyarakat masih perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pelayanan publik. Penyaluran bantuan sosial yang tepat waktu akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi penerima bantuan. Berdasarkan temuan penelitian, salah satu kendala yang sering terjadi adalah keterlambatan penyaluran bantuan akibat keterlambatan pengumpulan formulir dan proses administrasi lainnya [10]. Selain itu, antrean panjang di bank penyalur juga menjadi faktor yang memengaruhi ketepatan waktu penerimaan bantuan oleh lansia.

Proses tahapan: penelitian Kinerja Dinas Sosial dalam Penyaluran Bantuan Lansia di Kecamatan Girian, indikator ketepatan waktu dapat dijelaskan melalui beberapa tahapan berikut: (1) Tahap Pendataan dan Pengumpulan Berkas, Pada tahap ini, calon penerima bantuan lansia menyerahkan dokumen dan formulir yang diperlukan kepada pihak kelurahan atau petugas terkait. Ketepatan waktu sangat ditentukan oleh kelengkapan dan ketepatan masyarakat dalam memasukkan berkas. Keterlambatan pengumpulan formulir dapat menghambat proses penyaluran bantuan, (2) Tahap Verifikasi dan Validasi Data Setelah berkas diterima, Dinas Sosial melakukan pemeriksaan dan pencocokan data penerima bantuan. Tahap ini bertujuan memastikan bahwa penerima bantuan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Apabila ditemukan data yang tidak sesuai, proses penyaluran bantuan dapat mengalami keterlambatan, (3) Tahap Penetapan Penerima Bantuan Data yang telah diverifikasi kemudian ditetapkan sebagai daftar penerima bantuan sosial lansia. Ketepatan waktu pada tahap ini penting agar penyaluran bantuan dapat segera dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan, (4) Tahap Penyaluran Bantuan Bantuan sosial disalurkan melalui pihak perbankan atau mekanisme yang telah ditetapkan pemerintah. Pada tahap ini sering ditemukan kendala berupa antrean panjang di bank sehingga menyebabkan lansia harus menunggu lebih lama untuk menerima bantuan, (5) Tahap Monitoring dan Evaluasi

Setelah bantuan disalurkan, Dinas Sosial melakukan pemantauan untuk memastikan seluruh penerima memperoleh bantuan tepat waktu dan tepat sasaran. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan yang menyebabkan keterlambatan agar dapat diperbaiki pada penyaluran berikutnya.

Teori:- Ketepatan waktu pelayanan adalah kemampuan penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sesuai standar waktu yang telah ditentukan. Pelayanan yang tepat waktu mencerminkan efektivitas dan profesionalisme aparatur dalam melaksanakan tugasnya [2].

- Ketepatan waktu merupakan kesesuaian antara waktu penyelesaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Semakin cepat dan sesuai jadwal pelayanan diberikan, maka semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat [5].

Pembahasan: Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja Dinas Sosial dalam penyaluran bantuan sosial kepada lansia di Kecamatan Girian. Indikator ini menunjukkan sejauh mana proses pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal dan standar waktu yang telah ditetapkan. Semakin tepat waktu suatu pelayanan dilakukan, maka semakin baik pula kualitas kinerja yang dihasilkan. Salah satu penyebab utama keterlambatan adalah proses pengumpulan formulir yang sering tidak tepat waktu dari pihak masyarakat maupun aparat kelurahan. Ketika berkas tidak lengkap atau terlambat diserahkan, maka proses verifikasi oleh Dinas Sosial juga ikut tertunda. Selain itu, proses validasi data penerima bantuan yang cukup kompleks juga menjadi faktor yang memperlambat penyaluran bantuan sosial.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang tercantum dalam abstrak, dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Sosial Kota Bitung dalam penyaluran bantuan sosial bagi lansia di Kecamatan Girian secara umum sudah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari aspek kualitas kerja yang telah sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan yang berlaku.

Pada aspek responsivitas, Dinas Sosial sudah cukup mampu merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat, meskipun masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi kepada penerima bantuan. Sementara itu, pada aspek ketepatan waktu, penyaluran bantuan belum sepenuhnya optimal karena masih terjadi keterlambatan yang disebabkan oleh proses administrasi, validasi data, serta antrean panjang pada bank penyalur.

Dengan demikian, meskipun kinerja Dinas Sosial tergolong cukup baik, masih diperlukan perbaikan terutama pada aspek ketepatan waktu dan efektivitas koordinasi agar penyaluran bantuan sosial kepada lansia dapat berjalan lebih tepat waktu dan lebih optimal.

Referensi

- .
- [1] Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta > Gajah Mada University press.
 - [2] Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
 - [3] Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
 - [4] Lumingkewas, C., & Masengis, D. (2019). [Judul artikelnya tentang manajemen/organisasi]. Nama Jurnal, volume(issue), halaman.
 - [5] Moleong, L. J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
 - [6] Nuraeni, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Sinjai (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Tarif 900 VA) (Skripsi). Universitas Negeri Makassar
 - [7] Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
 - [8] Sanusi, M. L. (2014). Pengaruh stressor terhadap kinerja pegawai (Studi pada 16 Kantor Urusan Agama di Kabupaten Banjar). Jurnal Wawasan Manajemen (JWM), 2(3), 261–272.
 - [9] Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
 - [10] Terry, G. R. (2008). Prinsip-Prinsip Manajemen
 - [11] Wibowo. (2010). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
 - [12] Zaenal, & Muhibbin, A. (2015). Kurikulum dan Pembelajaran. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
 - [13] Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
 - [14] Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2009). Human resource management (12th ed.). Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
 - [15] Zaenal & Muhibbin, A. (2015) Kurikulum dan Pembelajaran. Muhammadiyah University Terry, George R. (2008). “Prinsip-prinsip manajemen”