

ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR ID EXPRESS LOGISTIC INDONESIA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI SELAMA MASA PANDEMI COVID 19 DI KOTA BATAM

Dendi Dwi Satma Wijaya¹, Diamon Sembiring², Surya Tegar Widjiantoro³

wijayadendi79@gmail.com, diamonsembiring.ywp@gmail.com, suryategarr@gmail.com

^{1,2,3}STIE Nagoya Indonesia, Indonesia

Informasi Artikel	Abstrak
Diterima : 10 April 2023 Direview : 24 Juli 2023 Disetujui : 30 Agus 2023	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisa Kinerja Pegawai Kantor ID Express dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacuh pada konsep miles dan hubmen yaitu iteraktif model yang mengklarifikasikan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi pengukuran kinerja berdasarkan aspek kuantitas pegawai dilihat dari pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan program lainnya sudah cukup baik. Dari aspek kemandirian, pemerintah Kantor ID Express masih perlu ditingkatkan. Dari aspek Inisiatif, pemerintah desa sudah memiliki semangat yang cukup baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab kepada masyarakat. Dari aspek adaptasi, pemerintah desa sudah memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja maupun elemen masyarakat. Dari aspek kerjasama, pemerintah desa belum terjalin kerja sama dengan baik antara pihak-pihak terkait.
Kata Kunci	Abstract
Kinerja, Pegawai, Pelayanan, Administrasi	<i>This research aims to determine the performance analysis of ID Express Office Employees in Providing Administrative Services During the Covid 19 Pandemic in Batam City. This research design uses a qualitative approach. Data collection techniques in this research are interviews, observation and documentation. The analysis in this research uses the data analysis technique used in this research which refers to the concept of miles and hubmen, namely an interactive model that clarifies data analysis, namely data reduction, data presentation and verification. The results of this research show that the dimensions of performance measurement based on the employee quantity aspect seen from the cover letter service for Resident Identity Cards, Family Cards and other programs are quite good. From the aspect of independence, the government's ID Express Office still needs to be improved. From the Initiative aspect, the village government already has quite good enthusiasm in carrying out its duties and responsibilities to the community. From the adaptation aspect, the village government already has the ability to adapt to the work environment and elements of society. From the aspect of cooperation, the village government has not yet established good cooperation between the relevant parties.</i>

A. Pendahuluan

Perkembangan dan keberlanjutan suatu perusahaan tidak terlepas dari dukungan sumber daya manusia yang berperan sebagai penggerak seluruh kegiatan baik manajerial maupun operasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Agar mencapai tujuan tersebut, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan kontribusi yang baik dengan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menyusun berbagai strategi dalam mengelola sumber daya manusianya untuk menghasilkan kinerja yang maksimal. Hal ini tentu selaras dengan yang dikemukakan (Sunawan et al., 2022) bahwa sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia yaitu orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi.

PT. Idexpress Service Solution (ID Express) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman/ekspedisi barang. ID Express merupakan perusahaan pengiriman paket kilat yang menerapkan perkembangan teknologi sebagai sistem dasar. Seiring dengan perkembangan bisnis perdagangan online yang melaju pesat, maka pelaku bisnis membutuhkan jasa pengiriman barang atau kurir untuk dapat menyalurkan barang dagangan hingga ke tangan konsumen dengan baik dan tepat waktu. Jaringan luas yang dimiliki ID Express memfasilitasi layanan express bagi pelanggan seluruh Indonesia.

Selama masa pandemi Covid-19, pelayanan ekstra dari pihak ekspedisi sangat dibutuhkan. Virus dengan identitas nama severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) adalah virus berkapsul disertai dengan karakteristik RNA strain tunggal positif dan tidak bersegmen, penyebab wabah yang sekarang telah disebut pandemi dikarenakan virus telah menyebar luas merata di dunia, penyakit menular yang diidentifikasi ditemukan pertama kali di Wuhan, China. Menurut WHO (2020), pandemi ini menyebabkan perubahan seluruh tatanan kehidupan kita yang lebih waspada dan sangat ditekankan pada menjaga jarak atau yang dikenal dengan social distancing, hal ini merubah seluruh pola kebiasaan kita, layaknya perubahan sistem penyelenggaraan hingga prosedural berbelanja di pusat perbelanjaan modern dibatasi. Perusahaan ID Express berharap pada kinerja karyawan yang tinggi pada semua divisi, utamanya pada divisi kurir (sprinter) karena pada divisi inilah ujung tombak dari perusahaan agar perusahaan dapat bertahan dalam persaingan pasar jasa nasional. Karena menurut mereka kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Hal ini ternyata berjalan lurus dengan beberapa pendapat para ahli tentang pengertian kinerja. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Akmalia et al., 2022).

Kemudian Gilmer dalam (Maghfiroh et al., 2022) mengatakan kinerja seseorang dipengaruhi oleh banyak faktor yaitu kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik dalam pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial dalam pekerjaan, 3 komunikasi, dan fasilitas. Penilaian kinerja karyawan yang bagus tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan hasil kerja, hasil dari keseluruhan proses seseorang dalam mengerjakan tugasnya. Kondisi pandemi

Covid -19 sangatlah mempengaruhi kualitas kinerja pegawai dengan pelayanan – pelayanan yang ada di kantor ID Express semestinya sehingga pada bulan Maret tahun 2020 manajemen operasional mensosialisasikan kembali kebijakan terkait penilaian kinerja pekerja ID Express.

Hal ini yang ditujukan untuk menjamin objektivitas penilaian kinerja para pegawai yang didasarkan sistem prestasi dan sistem karier begitu juga dengan tidak terhambatnya pencapaian target kinerja pegawai. Kantor ID Express dan cabangnya tetap menyediakan pelayanan – pelayanan untuk masyarakat sebagaimana mestinya namun, membatasi jumlah orang yang ada di lingkungan kantor ID Express tersebut untuk menjauhi kerumunan massa dan perpindahan virus antar orang, melalui penyelenggaraan kerja pegawai di kantor ID Express dengan sistem kerja shift yaitu selang seling perhari antara WFH / work from home dan WFO / work from office dan perbidang diwakilkan satu pegawai saja pada kantor tersebut. Sebagai salah satu contoh, bentuk pelayanan pada kantor ID Express yaitu pelayanan administrasi penerimaan pengiriman paket akan diwakilkan dengan satu orang sajadi kantor, tapi berbeda orang sesuai jumlah pegawai pada bidang tersebut.

Abdul Kadir (2015:137) menjelaskan bahwa untuk mendapatkan kinerja yang optimal di perlukan 4 (empat) persyaratan, yaitu:1) Kapasitas SDM yang memadai, kemampuan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta didukung oleh sikap mental dan moral, loyalitas dan dedikasi dari eksekutif akan sangat mendukung bagi terwujudnya kinerjajadaerah yang optimal; 2) Rekrutmen yang baik, untuk mendapatkan pegawai yang qualified diperlukan suatu mekanisme dan proses rekrutmen yang tertata dengan baik dan benar;3) Pembinaan yang memadai, untuk menngkatkan kinerja maka perlunya upaya pembinaan untuk meningkatkan kapasitasnya secara terencana dan berkleanjutan; dan 4) Pengawasan masyarakat, baik oleh lembaga perwakilan rakyat, maupun media massa dan masyarakat secara langsung perlu dilaksanakan dan ditingkatkan secara terus-menerus selama pandemi corona. Dilihat dari penelitian pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, pelayanan pengiriman paket, dan pengecekan status pengiriman lainnya. Isu-isu masalah yang terjadi kurangnya pelayanan administrasi yang diberikan misalnya dalam memberikan pelayanan pelanggan: 1) Penerimaan paket kiriman, 2) Lonjakan pengiriman paket 3) pengiriman paket ke alamat penerima, 4) kurangnya Sumber Daya Manusia akibat pembatasan pegawai di area kantor. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek pelayanan yang diberikan oleh ID Express.

B. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau keyakinan orang diteliti dan semuanya tidak dapat diukur dengan angka. Jenis metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual dan akurat

mengenai Kinerja Pegawai Kantor Id Express Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam (Yulika et al., 2022).

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sebagai uji kredibilitas data. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu (Satori & komariah, 2014), sehingga terdapat tiga teknik triangulasi, yaitu : triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

Terdapat empat tahapan analisis data beserta interpretasinya dalam penelitian studi kasus, yaitu: (1) Categorical Aggregation atau pengumpulankategori, yaitu peneliti mencari suatu kumpulan kategori dari data yang diperoleh dan kemudian peneliti dapat menemukan makna yang relevan dengan isu yang akan muncul; (2) Direct Interpretation atau interpretasi langsung, yaitu setelah terbentuk kategori, peneliti dapat menarik makna dari kategori tersebut tanpa terpengaruh oleh kategori-kategori lainnya. Hal ini merupakan suatu proses dalam menarik data secara terpisah dan menempatkannya kembali secara bersama-sama agar lebih bermakna; (3) peneliti membentuk Pattern atau poladengan mencari kesepadanan antara dua atau lebih kategori; (4) terakhir, peneliti mengembangkan Naturalistic Generalization atau generalisasinaturalistik yaitu dari analisa data, yaitu generalisasi yang dimana orang atau peneliti 36 lain dapat belajar dari penelitian kasus ini sehingga dapat diterapkan untuk dirinya sendiri atau untuk penelitian selanjutnya.

C. Hasil dan Pembahasan

a) Hasil Penelitian

1. Paparan Data Dan Analisis Data

Setelah peneliti melakukan penelitian di ID Express Batam dengan metode observasi, dokumentasi, wawancara dapat di paparkan temuan penelitian sebagai berikut:

- a. Kinerja Pegawai di ID Express Batam Kinerja karyawan di Ekspedisi ID Express Batam cukup baik hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang bersumber dari hasil wawancara oleh Bapak Aris selaku Manajer Personalia menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerjanya dengan melakukan evaluasi kinerja berdasarkan review dari pelanggan serta pendapat dari teman sekerja. Jika, pegawai telah mencapai hasil yang maksimal maka ID Express akan memberikan semacam komisi sesuai dengan levelnya.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di ID Express Besarnya sebuah perusahaan tak terlepas dari loyalitas serta kesejahteraan karyawan yang bekerja keras di dalamnya. Mereka tak segan memberikan waktu lebih untuk bekerja (lembur) hingga bersedia bekerja dengan upah yang dibilang pas-pasan saat perusahaan masih baru berkembang.

Pada ID Express, pihak tersebut menjamin kesejahteraan pegawai dengan menjamin fasilitas kebersihan serta keamanan dari karyawan. Hal-hal yang dilakukan ID Express dalam menjamin kesejahteraan pegawai, yaitu :

- a. Menciptakan Manajemen SDM yang Baik Manajemen SDM yang buruk juga menjadi faktor pendukung mengapa banyak karyawan yang tak betah bekerja di sebuah perusahaan. Padahal, bila perusahaan tak melakukan

manajemen SDM yang baik maka perusahaan bisa tertinggal dari pesaing. Hal ini dapat dilihat dengan bagaimana Aris sebagai manajer personalia dalam menjamin pegawai dapat bekerja dengan nyaman. Seperti halnya, Aris langsung dengan sigap mengatasi atau menghadapi karyawannya yang terlihat bosan dengan cara mendiskusinya.

- b. Memberikan Hak Karyawan Seperti yang Dijanjikan Problematika yang sering dirasakan oleh karyawan yang bekerja di perusahaan kecil atau yang baru tumbuh adalah janji perusahaan yang tak terpenuhi. Karena umumnya perusahaan kerap mengiming-imingi janji pada calon karyawan saat perekrutan. Selain itu, ID Express akan memberikan bonus jika pegawainya mencapai keberhasilan sesuai dengan level-level tertentu. Bonus adalah kompensasi tambahan yang diberikan kepada karyawan atas pekerjaannya yang baik dan menguntungkan perusahaan. Bonus bisa digunakan sebagai penghargaan terhadap pencapaian tujuan-tujuan spesifik yang ditetapkan oleh perusahaan, atau untuk dedikasinya kepada perusahaan.
- c. Peningkatan Kinerja Layanan ID Express Salah satu faktor meningkatnya kinerja layanan ID Express yaitu diantaranya:
 - 1) Pemimpin Perusahaan Faktor pertama yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah pemimpin dari perusahaan ID Express Batam. Pemimpin memiliki peranan penting di dalam sebuah perusahaan atau organisasi yakni untuk memberikan motivasi dan arahan bagi seluruh karyawan agar mereka dapat memberikan hasil yang terbaik dalam memajukan perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh seorang narasumber: "Hal yang biasa saya lakukan jika saya melihat karyawan saya bosan yaitu dengan menanyakan apa yang menjadi penyebab karyawan tersebut menjadi bosan, mendiskusikannya dan saya selalu menghargai setiap peningkatan yang dilakukan oleh pegawai saya."
 - 2) Fasilitas Perusahaan Faktor kedua yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah fasilitas dari perusahaan ID Express Batam. Fasilitas yang diberikan perusahaan memiliki peranan penting di dalam sebuah perusahaan atau organisasi yakni untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh seorang narasumber: "Yang ID Express lakukan untuk menjamin kenyamanan pelanggan yaitu ID Express berusaha memaksimalkan produk layanan atau fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan saat ini, misalnya digital payment, friendly logistic, dan sebagainya." 46
 - 3) Lingkungan Kerja Faktor ketiga yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja perusahaan ID Express Batam. Kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh lingkungan tempat mereka bekerja. Apabila karyawan tersebut bekerja di lingkungan yang kurang suportif dan bahkan memiliki rekan kerja yang tidak bisa diajak untuk bekerja sama, maka hal tersebut dapat membuat karyawan menjadi cepat jenuh dan kehilangan motivasi untuk menyelesaikan tugas serta tanggung jawab yang telah diberikan. Seperti yang diungkapkan oleh seorang narasumber: "Saya saling sharing dengan pegawai tersebut serta berbagi pengalaman dengan karyawan lainnya."

- 4) Bonus Terakhir, faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah bonus. Dengan adanya bonus, karyawan akan merasa diapresiasi atas seluruh kerja kerasnya dan mereka akan semakin termotivasi untuk bekerja dengan lebih giat. Seperti yang diungkapkan oleh seorang narasumber: "Jadi terdapat beberapa level pencapaian dari pegawai tersebut, yaitu level 1, level 2, level 3 serta level 4 sesuai dengan kriteria target omset masing-masing. Pegawai yang telah mencapai target atau keberhasilan akan mendapatkan bonus tergantung ketercapaian level mereka."

2. Temuan Penelitian

Setelah ditemukan beberapa data yang diinginkan, baik dari hasil penelitian observasi, interview maupun dokumentasi, maka peneliti akan menganalisis temuan yang ada dan memodifikasi hasil wawancara yang ada kemudian menjelaskan tentang implikasi-implikasi dari hasil penelitian tentang Analisis Kinerja Pegawai Kantor Id Express Logistic Indonesia Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam. Sebagaimana dijelaskan dalam teknik analisis data dalam penelitian, peneliti menggunakan analisis kualitatif deskriptif (pemaparan) dan data yang diperoleh peneliti baik melalui observasi, interview, dan dokumentasi dari pihakpihak yang mengetahui tentang data-data yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun data-datanya sebagai berikut :

- a. ID Express lebih mengedepankan dalam segi pembayaran pelanggan yang menggunakan sistem Cashless.
- b. Evaluasi kinerja di ID Express sangat mempengaruhi kinerja atau hasil dari pegawai tersebut. Karena, melalui evaluasi kinerja dapat menilai sesuai dengan posisi, keterampilan, dan pencapaiannya mereka masingmasing. Selain itu, hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dokumentasi untuk pengembangan manajemen ID Express di kemudian hari.
- c. Kinerja karyawan ID Express Batam pada saat ini telah mendapat rating 4,5 dari pelanggan.
- d. Pegawai yang telah mencapai target atau keberhasilan akan mendapatkan bonus, tergantung ketercapaian level mereka.

b) Pembahasan

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian, maka dapat dikemukakan pembahasan yang berdasarkan atas tujuan penelitian pada bab I, adalah sebagai berikut: "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Id Express Logistic Indonesia Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Selama Masa Pandemi Covid 19 Di Kota Batam" Dalam bagian ini akan dibahas mengenai analisis kinerja pegawai kantor ID Express logistic indonesia dalam memberikan pelayanan administrasi selama masa pandemi covid 19 di kota Batam. Yang dimaksud dengan analisis kinerja yaitu suatu gambaran mengenai hasil atau tingkat keberhasilan dalam suatu pelaksanaan kegiatan dalam pencapaian tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui apabila kita telah menetapkan suatu tolak ukur, dengan adanya tolak ukur kinerja seseorang dapat diketahui tingkat keberhasilannya (Moehariono, 2010). Jadi analisis ini adalah kinerja

karyawan yang memberikan pelayanan administrasi selama masa pandemi covid 19.

Dari hasil penelitian yang didapat dari para narasumber tersebut, maka peneliti menemukan beberapa temuan mengenai analisis kinerja pegawai ID Express Logistic Indonesia dalam memberikan pelayanan administrasi selama masa pandemi covid 19 di kota Batam dalam evaluasi kinerjanya mempunyai pengaruh terhadap kinerja dan pelayanannya. Pegawai ID Express berfokus pada kapasitas internal serta keamanan paket yang dikirimkan ke pelanggan dengan cara memaksimalkan produk layanan atau fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan saat ini, misalnya digital payment, friendly logistic, dan sebagainya. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ID Express yaitu dengan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan penilaian kerja serta pemberian bonus. Penilaian kerja dilakukan dari rekan kerja serta review pegawai. Penilaian dari sesama rekan dapat membantu perusahaan dalam menentukan kemampuan karyawan, apakah karyawan ID Express dapat bekerja dengan baik di dalam tim, sering mengambil inisiatif, dan mengambil kontribusi yang besar di ID Express. Tinjauan dari pelanggan itu sangat penting.

ID Express akan memberikan bonus jika pegawainya mencapai keberhasilan sesuai dengan level-level tertentu. ID Express menetapkan 4 level yang menjadi penentu pencapaian mereka. Penentuan level tersebut tergantung dari omset yang telah dicapai oleh pegawai. Setiap level memiliki target omset yang berbeda-beda. Jadi, pegawai ID Express yang telah mencapai target atau keberhasilan akan mendapatkan bonus tergantung ketercapaian level mereka. Alasan ID Express menerapkan sistem pembayaran Cashless karena untuk memutuskan penyebaran Covid-19. Selain itu, menurut ID Express pembayaran Cashless itu cukup praktis dan efisien karena memudahkan ID Express melakukan digitalisasi bisnis. Percepatan digitalisasi ini dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan usaha, sehingga bisnis pun makin cepat mendapatkan laba. Selain itu, Pandemi Covid-19 telah mengubah perilaku masyarakat dalam bertransaksi non-tunai dengan menggunakan dompet digital. Hal ini bertujuan untuk mengurangi risiko infeksi virus Covid-19 menempel pada uang, kartu kredit, atau dari tangan ke tangan lainnya. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mendesak masyarakat untuk mendaftar pembayaran tanpa kontak.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka kinerja ID Express sebagai berikut:

1. Pegawai ID Express berfokus pada kapasitas internal serta keamanan paket yang dikirimkan ke pelanggan dengan cara memaksimalkan produk layanan atau fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan saat ini, misalnya digital payment, friendly logistic, dan sebagainya.
2. Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai ID Express yaitu dengan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan penilaian kerja serta pemberian bonus. Penilaian kerja dilakukan dari rekan kerja serta review pegawai. Penilaian dari sesama rekan dapat membantu perusahaan dalam menentukan kemampuan karyawan, apakah karyawan ID Express dapat bekerja dengan baik di dalam tim, sering mengambil inisiatif, dan mengambil

kontribusi yang besar di ID Express. Review dari pelanggan itu sangat penting. ID Express akan memberikan bonus jika pegawainya mencapai keberhasilan sesuai dengan level-level tertentu.

E. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak STIE Nagoya Indonesia dan seluruh pihak yang terlibat yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu dalam penyusunan penelitian ini.

F. Referensi

- Aan Komariah, Djam'an Satori. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:Alfabeta
- Afrizal Ahmad, Arizki. (2014). Kinerja Pemerintahan Desa Sebagai Penyedia Pelayanan Publik di Desa Wringinpitu Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang, Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan, Universitas Negeri Malang, 1 (1). Online: <http://jurnal-online.um.ac.id/data/artikel/artikelA66FE1A33C9392F1D5F88DF81A6BC30B.pdf> diakses tanggal 16 Februari 2017.
- Apriansyah, Andi M. (2011). Kemampuan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan Desa (Studi di Desa Watusa Kecamatan Puriala, Kabupaten Konawe). Skripsi. Universitas Lakidende Konawe.
- Arikunto, Suharsimi. (2002). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Akmalia, N., Iqbal Yusuf Conoras, M., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pengalaman Kerja, Pengetahuan Dan Kemampuan Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Golden Bay Batam Tahun 2021. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 1). <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Maghfiroh, S., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Pada Hotel Golden Bay Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(1), 1-10. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Sunawan, S., Jazuli, J., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Golden Bay Kota Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(2), 55. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Yulika, L., Efendi, R., & Yulia, Y. (2022). Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Honor Untuk Pegawai Yang Melakukan Kegiatan Pada Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Suska Riau. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Yohny anwar, Imas komariyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.