

**ANALISIS SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PENSIUN PEGAWAI  
NEGERI SIPIL (PNS) PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA SUNGAI PENUH**

**YUIZARIZKI RASYIDAWATHI, M. DHANY ALSUNAH,  
ARDIANTO ARSAN  
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh**

**Email**

[Yulizarizki1995@gmail.com](mailto:Yulizarizki1995@gmail.com)  
[mdhannyalsunnah@gmail.com](mailto:mdhannyalsunnah@gmail.com)  
[ardiantoarsan@gmail.com](mailto:ardiantoarsan@gmail.com)

**ABSTRACT**

Objective conditions in the field indicate that the problems commonly encountered in the provision of administrative services for retired civil servants are related to the problem of the quality of service provided by service officers, the service mechanism, and the attitudes and behavior of employees in providing services to retired civil servants at the Regional Civil Service Agency. Full River City. Purpose: To find out the Civil Servant Pension Administration Service System (PNS) at the Civil Service and Human Resources Agency (BKSDM) in Sungai Lilin City. This research approach uses a qualitative research approach with descriptive research type, this research is carried out in a coherent manner to describe objectively and rationally about the object of research. Basically this research method is used in order to achieve research results that can be scientifically accounted for by researchers. Research Results The civil servant pension administration service system (PNS) at the Personnel Agency and the development of human resources in the city of Full River has been running effectively. This is evidenced by the opinions of respondents who on average gave a positive assessment of the service process. supporting factors are at a good level. This can be seen from the ability of the majority of employees who have improved and services that are in line with their functions and obligations. Inhibiting factors are service facilities that need to be added, and employee performance that needs to be improved.

**Keywords:** service, retired, civil servants

**ABSTRAK**

Kondisi obyektif di lapangan, menunjukkan bahwa permasalahan yang biasa ditemui dalam pemberian pelayanan administrasi pensiunan pegawai negeri sipil tersebut berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan, mekanisme pelayanan, dan sikap serta tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah kota Sungai Penuh. Tujuan Untuk mengetahui Sistem Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya

Manusia (BKSDM) Kota Sungai Penuh. Pendekatan penelitian ini menggunakan Pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, penelitian ini dilakukan agar secara runtut untuk memaparkan secara objektif dan rasional mengenai objek penelitian. Pada dasarnya metode penelitian ini dipakai agar tercapai hasil penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan oleh peneliti secara ilmiah. Hasil Penelitian Sistem pelayanan administrasi pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota sungai penuh telah berjalan dengan efektif. Ini dibuktikan dengan pendapat responden yang rata-rata memberikan penilaian positif terhadap proses pelayanan. faktor pendukung tersebut berada pada tingkat yang baik. Hal tersebut terlihat kemampuan pegawai yang mayoritas membaik serta pelayanan yang sejalan dengan fungsi dan kewajibannya. Faktor penghambat yaitu sarana pelayanan yang perlu ditambah, dan kinerja pegawai yang perlu ditingkatkan.

***Kata kunci:*** *pelayanani, pensiunan, PNS*

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pemberian pelayanan pensiun harus diberikan kepada pegawai yang sudah mencapai umur tertentu atau mencapai jangka waktu tertentu bekerja pada pemerintah dan bisa dikecualikan kepada pegawai yang memang keahliannya betul-betul dibutuhkan oleh organisasi. Pemberian pensiunan ini diberikan dengan pertimbangan bahwa tingkat kemampuan pegawai pada saat-saat tertentu atau usia tertentu akan menurun kinerjanya sehingga akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan terhadap pensiunan pegawai pada dasarnya merupakan kegiatan administrasi, karena pegawai yang memasuki masa pensiun harus melengkapi dan memasukkan kelengkapan berkas administrasi untuk dijadikan pertimbangan bagi instansi pembina kepegawaian (Badan Kepegawaian Daerah), untuk gaji pensiun sesuai dengan pangkat dan golongannya selaku pegawai negeri sipil.

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1995, yang menekankan bahwa kegiatan pelayanan yang sederhana berorientasi pada prosedur dan tata cara pelayanan yang harus diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, sehingga sistem pelayanan tersebut tidak menimbulkan berbagai persepsi. Selain itu pelayanan tersebut harus mengandung nilai kejelasan dan kepastian, mengenai prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan sehingga hasil pelayanan tersebut dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum. Pengurusan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil di wilayah kerja Badan Kepegawaian Kota sungai penuh, secara keseluruhan diproses di Badan ini sesuai dengan persyaratan administrasi secara nasional yang berlaku bagi calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil.

Setelah keseluruhan administrasi pensiunan dipenuhi oleh calon pensiunan. Maka pihak Badan Kepegawaian ini memproses lebih lanjut ke Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang dan Badan Kepegawaian Negara Pusat di Jakarta.. Proses pengurusan administrasi pensiunan membutuhkan pelayanan yang optimal dari pihak petugas di Badan Kepegawaian Daerah ini, sehingga setiap calon pensiunan yang mengurus administrasi pensiunan dan telah memenuhi persyaratannya mendapatkan pelayanan administrasi yang memuaskan. .

Berdasarkan kondisi obyektif di lapangan, menunjukkan bahwa permasalahan yang biasa ditemui dalam pemberian pelayanan administrasi pensiunan pegawai negeri sipil tersebut berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan, mekanisme pelayanan, dan sikap serta tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kota Sungai Penuh. Selain itu, dalam pemberian pelayanan administrasi pensiunan di Badan Kepegawaian Daerah ini biasanya dipengaruhi oleh berbagai faktor keterbatasan sarana dan perlengkapan administrasi. Dalam kaitan ini, sarana komputerisasi masih terbatas untuk mendukung kelancaran proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu, juga sistem pengarsipan data kepegawaian yang berhubungan dengan calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil, sehingga terkadang petugas mengalami kesulitan awal untuk mendapatkan data terbaru bagi calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil tersebut.

Permasalahan lain yang ditemui dilapangan adalah berkaitan dengan keterbatasan dan operasional sehingga petugas mengalami kesulitan teknis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja mereka untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal kepada calon pensiunan yang akan memasuki usia pensiunan dan bagi mereka yang sudah pensiunan. Keterbatasan dana operasional ini berimplikasi pada terbatasnya dana untuk insentif yang diberikan kepada pegawai juga menjadi permasalahan yang dihadapi petugas untuk memberikan pelayanan administrasi pensiunan secara optimal. Keadaan permasalahan tersebut diatas sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat mendukung atau menghambat pemberian pelayanan administrasi pensiunan PNS di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota sungai penuh, antara lain faktor Motivasi kerja dan jumlah pegawai dan tingkat kesadaran pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang mendapatkan pelayanan petugas.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota sungai penuh, sekaligus menjadi permasalahan yang dihadapi oleh petugas pemberi layanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil, juga menjadi indikator dalam pengukuran tingkat kepuasan pensiunan dalam mendapatkan pelayanan administrasi. Permasalahan pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil seperti digambarkan di atas memberikan daya tarik tersendiri, untuk diteliti selanjutnya dituangkan dalam bentuk karya ilmiah dengan berfokus pada “**Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Badan Kepegawaian Dan Sumber Daya Manusia (BKSDM) Kota Sungai Penuh**”

## II. METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan Pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, penelitian ini dilakukan agar secara runtut untuk memaparkan secara objektif dan rasional mengenai objek penelitian. Pada dasarnya metode penelitian ini dipakai agar tercapai hasil penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan oleh peneliti secara ilmiah. Tujuan secara khusus ialah pemecahan masalah secara sistematis dan faktual mengenai fakta.

Kemudian pendekatan dilakukan secara kualitatif ini dimaksudkan agar pelaksanaan penelitian mendapat hasil yang objektif dan tidak bisa berdasar pikiran penulis dan subjektifitas perasaan akibat penyaringan dari lingkungan.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lakukan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh. Pemilihan ini dilakukan berdasarkan pengamatan peneliti dan peneliti juga bekerja sebagai staf pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh oleh karena itu peneliti berusaha untuk melihat bagaimana pentingnya membangun pelayanan yang baik dalam rangka menuju *good goovernance* .

### Jenis Dan Sumber Data

Jenis data berdasarkan jenisnya dibedakan menjadi dua bentuk yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah orang atau peristiwa dan situasi yang menjadikan sebuah area pelatihan. Hasil dari data ini ialah Primer yang berciri atau berasal dari perasaan, expresi, ide ucapan, perilikumerupakan interpretasi, aktualisasi dan persepsi penulis terhadap pemahaman subjektif.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang berasal dari buku, media (*electronic*), peristiwa, dan informasi yang diperoleh penulis melalui membaca, untuk mengidentifikasi masalah secara instan. Menyalin atau mengkopi dokumen dan catatan.

### Teknik Pemilihan Informan Penelitian

Untuk pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja (*Purposive*) yaitu memilih orang yang dianggap mengetahui dan mampu menjelaskan gejala sosial yang berkaitan dengan penelitian ini. Prinsip pengambilan

informan pada penelitian kualitatif yaitu :

1. Prinsip Kesesuaian  
Informan dipilih berdasarkan pengetahuan yang dimiliki dan sesuai dengan topik penelitian.
2. Jumlah Informan  
Jumlah informan sangat tergantung pada pencapaian tujuan penelitian, artinya bila masalah dalam penelitian yang diajukan sudah terjawab dari 11 orang Informan, maka jumlah tersebut adalah tepat.
3. Prinsip Kecukupan  
Informasi yang diperoleh dari informan sudah dapat menggambarkan seluruh fenomena yang berkaitan dengan topik penelitian.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data berdasar hasil dari fenomena yang muncul dengan teknik wawancara, secara person yang menghasilkan sebuah validitas dengan mencari data pembandingan informasi primer dan sekunder.

1. Wawancara dengan camat
2. Wawancara dengan para staff
3. Dokumentasi,
4. Observasi,

#### **Teknik Analisa Data**

Unit analisis dalam penelitian ini merupakan tentang membangun kepercayaan dalam meningkatkan kinerja sehingga di harapkan dengan adanya pelayanan yang baik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh .

#### **Teknik Keabsahan Data**

1. Data *Reduction* (reduksi data)
2. Data Display ( penyajian data )
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*).

### **III. HASIL PENELITIAN**

#### **Sistem Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh**

Berdasarkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui system pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada badan kepegawaian daerah Kota sungai penuh, dari 20 responden yang menyatakan sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil, ada 7 Informan atau 35 % yang menyatakan sangat mudah, 12 Informan atau 60 % yang menyatakan mudah, 1 responden atau 5 % yang menyatakan kurang mudah, Dari tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem

pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan pegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh berjalan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Yaitu Nina Pastian, S.Sos.,M.Si Plt kaban, sebagai berikut:

Perjanjian ini berlaku secara otomatis dan mengikat seluruh pensiunan. Untuk itu, pensiunan dan/atau calon pensiunan, wajib untuk memenuhi persyaratan tersebut, mengerti dan menyetujui ketentuan-ketentuan yang terdapat pada kantor Badan Kepegawaian Daerah. (wawancara pada Tanggal 12 oktober 2022).

Dari temuan lapangan bahwa diperlukan sebuah mekanisme yang jelas yang membuka ruang-ruang bagi pengaduan masyarakat, pengguna layanan harus didorong dan dibiasakan untuk menyampaikan pengaduan ketika menemukan hal yang tidak semestinya dalam menggunakan layanan pada institusi pelayanan public sebagaimana halnya pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem pelayanan administrasi pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh telah berjalan dengan efektif. Ini dibuktikan dengan pendapat responden yang rata-rata memberikan penilaian positif terhadap proses pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat pada kegiatan pelayanan yang sederhana mungkin yang berorientasi pada prosedur, sistem pelayanan, dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan/dipenuhi sehingga sistem pelayanan tersebut tidak menimbulkan berbagai persepsi.

### **Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh.**

Kemampuan pegawai dapat dilihat dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan tepat waktu dan sesuai dengan aturan yang berlaku pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kota Sungai Penuh dalam melayani para pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Kemampuan tidak lepas dari sumber daya manusia yang ada karena dengan SDM dengan latar belakang pendidikan dan keterampilan yang baik diharapkan dapat mendukung pencapaian efektifitas pelayanan yang baik sebagaimana yang dijelaskan oleh informan yaitu Dr. Dariyo.,M.Kom sebagai berikut:

Layanan yang diperlukan pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi massa atau organisasi negara. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan dalam bentuk tulisan untuk melancarkan komunikasi dalam memberikan pelayanan jarak jauh yang umumnya dilakukan petugas menengah dan bawah dengan mengandalkan keahlian dan keterampilan petugas. (wawancara pada tanggal 14 oktober 2022)

### **Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi pensiunan pegawai negeri sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh .**

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada halhal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya pelayanan yang baik yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa faktor pendukung untuk melakukan pelayanan yang lebih baik lagi yaitu berupa semangat dari pegawai satu dengan yang lain. Bersama-sama saling memberi semangat agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keahlian masing-masing untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan faktor lain yang mendukung terwujudnya pelaksanaan yang berkualitas di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Sungai Penuh yaitu penanaman kesadaran untuk melayani masyarakat secara ikhlas serta sesuai dengan hati nurani.

### **Pembahasan**

Kualitas pelayanan publik adalah suatu usaha dalam memenuhi berbagai macam hal yang berhubungan dengan produksi, manusia, jasa, proses, lingkungan baik yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen itu berupa barang dan jasa yang diharapkan bisa memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Secara umum kualitas pelayanan harus bisa memenuhi harapan-harapan pengguna layanan serta memuaskan apa yang dibutuhkan oleh mereka.

Akan tetapi meskipun demikian definisi ini berorientasi kepada pengguna layanan, bukan berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik, penyedia jasa pelayanan harus menuruti semua keinginan atau tuntutan pengguna layanan. Kualitas pelayanan bisa diketahui melalui cara perbandingan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari beberapa dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut.

Penyebab persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan yaitu membiarkan konsumen terlalu lama menunggu tanpa alasan yang jelas. Secara singkat bisa diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat. Pelayanan publik di badan kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia sudah menerapkan dimensi Responsivines serta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan yang tepat, memberikan pelayanan dengan cermat, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat walaupun ada sedikit kendala seperti akses dan jaringan, yang paling penting semua keluhan dari pengguna layanan direspon oleh pegawai layanan.

#### **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang system pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Sungai Penuh, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan administrasi pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota sungai penuh telah berjalan dengan efektif. Ini dibuktikan dengan pendapat responden yang rata-rata memberikan penilaian positif terhadap proses pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat pada kegiatan pelayanan yang sesederhana mungkin yang berorientasi pada prosedur, sistem pelayanan, dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan/dipenuhi sehingga sistem pelayanan tersebut tidak menimbulkan berbagai persepsi.
2. Beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia kota sungai penuh dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu motivasi kerja pegawai, jumlah pegawai layanan, fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada. Dari ketiga faktor pendukung tersebut saling berkaitan satu sama lain. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor pendukung tersebut berada pada tingkat yang baik. Hal tersebut terlihat kemampuan pegawai yang mayoritas membaik serta pelayanan yang sejalan dengan fungsi dan kewajibannya. Faktor penghambat yaitu sarana pelayanan yang perlu ditambah, dan kinerja pegawai yang perlu ditingkatkan.

#### **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima Kasih Kepada LPPM STIA Nusantara sakti Sungai Penuh yang telah memberi kesempatan untuk publish jurnal OJS Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN-MAHA), Serta pembimbing 1 dan 2 serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam jurnal ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Michael. 2006. *Performance Managemnt, Key Strategies and Practical Guidelines*. London and Philadephia: Kogan Page,
- Atika, T. A., & Tarigan, U. (2014). *Prosedur Penerbitan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Deli Serdang*. JPPUMA: *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 18-30.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Atmodiwiro Soebagio. 2006. *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: Ardadzya Jaya
- Bhardwaj, A., & Punia, B. K. (2013). *Managerial competencies and their influence on managerial performance: A literature review introduction*. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 2(5), 70–84. Bititci, U.,
- Laksmi, Gani, & Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penaku.
- Daryanto. 2010. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Dirawat dkk. (2004). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Bina Ilmu.
- Fitzsimmons, James A., Mona J. Fitzsimmons, Sanjeev K. Bordoloi (2014), *Service Management*, 8 th Edition, New York: McGraw Hill.
- Garengo, P., Dörfler, V., & Nudurupati, S. (2009). *Performance Measurement : Questions for Tomorrow*, (October), 1–36.
- George R, Terry. (2003) *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hadari Nawawi, 1984. *Administrasi Pendidikan*, Jakarta: Gunung Agung
- Hannah dan Karp. 1991. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2004, pp. 126- 127.
- Ismail Raji al-Faruqi. (1994). *Islamisasi dan Evaluasi terj*, Anas Mahyudin, Badung: Pustaka
- Jeperson Hutahaean. 2015. *Konsep Sistem Informasi*. Deeppublish. Yogyakarta.
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- MASRUL, S., Neldi, A., & Razak, A. (2019). *PELAKSANAAN HAK DAN KEWAJIBAN CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR*

*5 TAHUN 2014 TENTANG POKOK-POKOK KEPEGAWAIAN (STUDI DI KANTOR BKD MUARO JAMBI)* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin).

Suharsimi Arikunto, dkk, 2008. Manajemen Pendidikan, Yogyakarta: Aditya Media

Surayin.2001. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Bandung: Yrama Widya

Syamsudin.2015. Pentingnya Membangun Kepercayaan (Trust) Dalam Meningkatkan Kinerja (Job Performance) Pegawai Tata Usaha Sekolah. Vol. 8 No. 2, Juli-Desember Jurnal Al-Ta'dib

Takdir, M. (2013). PELAYANAN ADMINISTRASI PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SINJAI. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 2(2), 13-25.

The Liang Gie, Administrasi Perkantoran Modern, Yogyakarta: Liberty

Yohanes Mote1, dkk Managerial Skill Camat Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kecamatan Ciawi Kabupaten Bogor. Jurnal Governansi, p-ISSN 2442-3971 e-ISSN 2549-7138, Volume 5 Nomor 2, Oktober 2019.  
<http://dx.doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1725>