

DISIPLIN KERJA DALAM PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Ni Kadek Ayu Wulan Widianhari Putri¹ Ni Luh Sinar Ayu Ratna Dewi²

Ni Putu Ari Aryawati³

MPM Finance

Email : kadekayuwulan21@gmail.com

Keywords:

*Work Discipline,
Public Service
Performance.*

Abstract

The performance of public services is essentially used as an evaluation of the success or failure of the implementation of service activities, service procedures and policies in accordance with predetermined goals by increasing work discipline can direct the attitudes, behavior and actions of service providers to be better. In accordance with applicable rules and procedures in achieving company goals. This study aims to analyze the obstacles in improving work discipline, the efforts made to improve work discipline, and work discipline in improving public service performance at the Mataram SAMSAT Office. The theory used in this study is McClelland's theory of motivation and performance theory. The method used in this study is a qualitative method which is described in detail through observation and interviews with informants. The results of the study show that there are several obstacles in improving employee work discipline, namely there are still employees who arrive late, employees return before the set time, lack of employee self-awareness and efforts to increase work discipline in public service performance have not been fully implemented properly, it can be seen through indicators work discipline, namely: (1) time discipline, (2) regulatory discipline, (3) responsibility discipline, and work discipline in improving public service performance that has not been fully implemented properly can be seen through public service performance indicators, namely: (1) productivity, (2) quality of service, (3) responsiveness, (4) accountability.

Kata kunci:

*Disiplin kerja,
Kinerja
Pelayanan
Publik.*

Abstrak

Kinerja pelayanan publik pada hakekatnya dijadikan sebagai evaluasi atas berhasil atau tidaknya pelaksanaan kegiatan pelayanan, prosedur dan kebijakan pelayanan yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dengan meningkatkan disiplin kerja dapat mengarahkan sikap, perilaku dan tindakan pemberi pelayanan sehingga sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku di suatu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kendala dalam meningkatkan disiplin kerja, upaya yang dilakukan untuk meningkatkan disiplin kerja, dan disiplin kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT Mataram. Teori yang digunakan dalam

penelitian ini adalah teori motivasi McClelland dan teori kinerja. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang digambarkan secara rinci melalui observasi dan wawancara dengan informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai yaitu masih ada pegawai yang datang terlambat, pegawai pulang sebelum waktu yang ditentukan, kurangnya kesadaran diri pegawai dan upaya untuk meningkatkan disiplin kerja dalam kinerja pelayanan publik belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, dapat diketahui melalui Indikator disiplin kerja yaitu: (1) disiplin waktu, (2) disiplin peraturan, (3) disiplin tanggung jawab, serta disiplin kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan publik belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dapat diketahui melalui indikator kinerja pelayanan publik yaitu: (1) produktivitas, (2) kualitas layanan, (3) responsivitas, (4) akuntabilitas.

Pendahuluan

Kinerja pelayanan publik merupakan semua kegiatan anggota organisasi pelayanan dalam memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas dengan menggunakan sumber daya pada organisasi dalam memberikan kepuasan untuk masyarakat (Putra, 2014). Kualitas pelayanan dapat diterima dengan baik dan memuaskan apabila pelayanan yang didapatkan dapat memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya jika pelayanan yang didapatkan tidak dapat memenuhi harapan masyarakat maka kualitas pelayanan akan dianggap tidak baik dan tidak memuaskan. Baik atau buruknya suatu pelayanan tidak didasarkan dari sudut pandang dan persepsi penyedia serta pemberi layanan, tetapi pada kualitas pelayanan yang diberikan, dan terutama pada disiplin kerja. Jika disiplin kerja pegawai baik, maka akan menjamin keberhasilan pekerjaannya, sehingga dapat mencapai hasil yang baik dalam pemberian pelayanan.

Disiplin kerja pegawai merupakan hal yang penting karena adanya disiplin kerja maka pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan untuk mencapai tujuan organisasi. Disiplin kerja terbagi menjadi beberapa disiplin yaitu disiplin waktu, disiplin peraturan dan disiplin tanggung jawab (Yoesana, 2013; Wiguna, 2020, 2021, 2022). Dengan menegakkan disiplin kerja bagi pegawai akan bertujuan mengarahkan pegawai untuk mematuhi berbagai peraturan yang berlaku pada suatu instansi sehingga tercapainya pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah salah satu instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor SAMSAT, sebagai birokrasi yang menyediakan dan memberikan pelayanan yang bertatap langsung dengan masyarakat. Fungsi kantor SAMSAT adalah sebagai tempat untuk melaksanakan pembayaran pajak kendaraan yang merupakan sumber pendapatan asli daerah yang berfungsi membiayai pembangunan, dan kemampuan daerah melaksanakan otonomi dalam mengelola keuangan daerah.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor SAMSAT Mataram ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi yaitu masih terdapat pegawai yang melakukan pelanggaran seperti keterlambatan hadir dan keterlambatan jam kerja dalam membuka jam pelayanan sehingga membuat kegiatan pelayanan terganggu dan membuat masyarakat untuk menunggu para pegawai yang terlambat datang untuk mengurus kebutuhan dan keperluan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat terlaksana dengan baik. Walaupun pada kenyataannya telah ada peraturan dan sanksi yang diberikan kepada pegawai baik berupa teguran secara lisan maupun diberikan surat peringatan dari atasan, tetapi pegawai masih melakukan pelanggaran, dengan adanya kondisi ini maka akan menghambat jam pelayanan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pegawai PNS dan Non PNS untuk mengetahui kedisiplinan pegawai dalam bekerja dan dalam memberikan pelayanan.

Pada penelitian ini menggunakan teori motivasi McClelland dan teori kinerja, berdasarkan teori yang digunakan dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Penggunaan teori motivasi McClelland berhubungan dengan motivasi pegawai dalam meningkatkan kinerjanya dengan dorongan motivasi dapat mengarahkan pegawai untuk memperoleh pencapaiannya dalam bekerja dan penggunaan teori kinerja berhubungan dengan disiplin kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan publik karena kinerja menjadi fokus utama dalam mencapai keberhasilan sumber daya manusia terutama suatu organisasi, jika kinerja pegawai meningkat maka disiplin kerja pegawai akan semakin baik dan dapat mencapai keberhasilan suatu organisasi.

Tujuan dilaksanakan penelitian ini adalah untuk menganalisis kendala dalam meningkatkan disiplin kerja di Kantor SAMSAT Mataram, upaya untuk meningkatkan disiplin kerja dalam kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT Mataram, dan

disiplin kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT Mataram.

Metode

Penelitian ini akan meneliti mengenai disiplin kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan publik yang berlokasi di Kantor SAMSAT Mataram, Jalan Langko No 28, Selaparang, Dasan Agung Baru, Kota Mataram, Nusa Tenggara barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan serta menganalisis suatu kejadian dan peristiwa yang terjadi selama penelitian dilakukan. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang pada hakekatnya didasarkan pada filsafat dan bertujuan untuk meneliti dan mengkaji kondisi ilmiah dan peneliti dijadikan sebagai instrumen dan lebih menekankan pada makna (Sugiyono, 2018). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahaan data dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas data yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknis, dan triangulasi waktu dan menggunakan uji konfirmability untuk mengetahui bahwa hasil dari penelitian adalah fungsi dari proses yang telah dilakukan (Murdiyanto, 2020). Teknik penyajian data dalam penelitian ini dapat berupa kalimat atau kata-kata dan secara tertulis.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dilapangan didapatkan data bahwa pegawai mengalami kendala untuk meningkatkan disiplin kerja di Kantor SAMSAT Mataram yaitu masih ada pegawai yang terlambat datang, pegawai pulang sebelum waktu yang ditentukan, dan keterlambatan jam kerja dalam membuka jam pelayanan sehingga membuat kegiatan pelayanan terganggu dan membuat masyarakat untuk menunggu para pegawai yang terlambat datang untuk mengurus kebutuhan dan keperluan masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan tidak dapat terlaksana sebagaimana mestinya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pegawai Kantor SAMSAT Mataram mengenai bagaimana kendala yang dihadapi dalam penerapan disiplin kerja di Kantor SAMSAT Mataram : “Sebenarnya kendala dalam penerapan disiplin kerja itu kurangnya kesadaran diri yang ada pada pegawai masing-masing, jadi masih ada pegawai yang datang terlambat dan gangguan pada sistem jaringan”.

“Kendala dalam penerapan disiplin kerja biasanya ada pada pegawai yang terlambat hadir dan tidak dapat mengisi presensi tepat waktu, biasanya mereka terlambat karena ada keperluan pribadinya”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pegawai Kantor SAMSAT Mataram mengenai bagaimana upaya untuk meningkatkan disiplin kerja dalam kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT Mataram, dengan menggunakan indikator pendukung yaitu indikator disiplin kerja (Yoesana, 2013) :

1) Disiplin waktu

“Ya, kami disini sudah disiplin terhadap waktu, walaupun masih ada pegawai yang terlambat datang, kami melakukan presensi saat masuk kerja dan jika kami tidak disiplin akan dikenakan sanksi untuk yang ASN akan dilakukan potongan TPP atau Tambahan Penghasilan Pegawai sedangkan untuk yang Non ASN akan diberikan peringatan dan teguran baik secara lisan maupun tulisan”.

“Dikantor kami sudah menerapkan peraturan mengenai disiplin kerja, terutama disiplin waktu, tapi masih saja ada pegawai yang datang terlambat, pada saat datang ke kantor pegawai melakukan presensi, dimana pegawai ASN dilakukan secara online, sedangkan non ASN melakukan secara manual, dan kami sudah menyelesaikan tugas sesuai dengan aturan di suatu perusahaan”.

2) Disiplin Peraturan

“Ya, dikantor ini kami memiliki aturan tentang disiplin kerja, contohnya peraturan dalam memberikan pelayanan kami harus menggunakan SOP, karena untuk pemberian pelayanan tidak mungkin kami memberikan tanpa menggunakan SOP, dan di setiap kantor itu pasti punya SOP nya masing-masing dalam melaksanakan pekerjaannya”.

“Disiplin peraturan ada dikantor kami, sebagai pegawai kami harus mengikuti aturan dan norma yang sudah ditentukan, seperti menggunakan seragam kantor sesuai dengan jadwalnya, dan menggunakan SOP dalam pelayanan yang diberikan”.

3) Disiplin tanggung jawab

“Ya, disini harus bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dan menggunakan peralatan kantor dengan cara merawat peralatan kantor dengan baik, dan memperbaiki peralatan kantor jika sudah selesai digunakan”.

“Kami sudah berupaya untuk bertanggung jawab dalam memanfaatkan peralatan kantor dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tugas kami masing-masing dan dengan adanya fasilitas kantor yang disediakan dapat memudahkan para pegawai dalam melakukan pekerjaanya”.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pegawai Kantor SAMSAT Mataram mengenai bagaimana disiplin kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan publik dengan menggunakan indikator pendukung yaitu indikator kinerja pelayanan publik (Dwiyanto, 2006) :

1) Produktivitas

“Cara kami dalam meningkatkan produktivitas pegawai dengan cara disiplin waktu, dan melakukan peningkatan sdm seperti melakukan pelatihan dalam penggunaan sistem yang ada dikantor”.

2) Kualitas Layanan

“Untuk perihal kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai dikantor kami dapat kami ukur dengan menggunakan kuesioner kepuasan wajib pajak, nanti koesioner itu akan diserahkan keatasan dan akan direkap setelah itu kami mengetahui bagaimana kualitas layanannya”.

3) Responsivitas

“Kami sudah memberikan respon yang baik sebagai pegawai pada saat memberikan pelayanan untuk masyarakat, meskipun masih ada pelayanan yang belum sempurna yang kami berikan”.

4) Akuntabilitas

“Kami dan pegawai lainnya pasti sudah bertanggung jawab atas tugas yang menjadi tanggung jawab kami, jika pegawai tidak bertanggung jawab maka motivasi kerja pegawai akan menurun sehingga prestasi kerja yang dicapai akan menurun juga”.

Pembahasan

Kendala Untuk Meningkatkan Disiplin Kerja Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Mataram.

Kendala dalam memberikan pelayanan yaitu masih ada pegawai yang terlambat hadir, pegawai pulang sebelum waktu yang ditentukan, kurangnya kesadaran diri pegawai masing-masing, dan adanya gangguan pada sistem jaringan. Kondisi ini akan menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pada penelitian ini berkaitan pada teori yang digunakan yaitu teori motivasi McClelland untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai karena dengan adanya motivasi pegawai dapat mewujudkan sikap positif bagi seseorang pegawai untuk mencapai keberhasilan sehingga kinerja di suatu instansi dapat mengalami peningkatan. Dalam teori motivasi McClelland ada tiga bentuk kebutuhan motivasi (Ridho, 2020), yang dapat dikaitkan dengan cara untuk menghadapi kendala dalam penerapan disiplin kerja, yaitu :

- a. Kebutuhan akan prestasi, McClelland menyatakan motivasi ini akan mengarahkan untuk memperoleh pencapaian demi meningkatkan prestasi dalam bekerja. Di Kantor SAMSAT Mataram para pegawai yang memperoleh pencapaian seperti pada saat pelaksanaan apel pagi jika ada pegawai yang bisa membawa STNK perpanjangan pajak tahunan dengan jumlah nominal lebih dari yang ditentukan oleh Kepala Kantor SAMSAT Mataram maka pegawai tersebut akan diberikan *reward* atau penghargaan.
- b. Kebutuhan akan kekuasaan, McClelland mendefinisikan bahwa seseorang cenderung memiliki rasa tanggung jawab, menyukai situasi persaingan dan berorientasi pada status sosial. Di Kantor SAMSAT Mataram jika semakin tinggi jabatan pegawai maka akan semakin tinggi gaji, insentif dan tunjangan yang didapatkan.
- c. Kebutuhan akan afiliasi, McClelland menyatakan bahwa kebutuhan akan afiliasi adalah kebutuhan untuk membangun hubungan dengan orang lain hubungan dengan orang lain, untuk diterima oleh orang lain dan untuk berkomunikasi secara dekat dengan orang lain. Di Kantor SAMSAT Mataram pegawai sudah berupaya untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerjanya dan dengan masyarakat sebagai wajib pajak.

Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Disiplin Kerja Dalam Kinerja Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Mataram.

Upaya untuk meningkatkan disiplin kerja dalam kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT Mataram dapat diketahui sebagai berikut :

- a. Disiplin waktu, Kantor SAMSAT Mataram selalu menerapkan disiplin waktu sebagai upaya untuk meningkatkan disiplin kerja walaupun masih terdapat pegawai yang datang terlambat. Pegawai harus mengisi presensi yang telah disediakan, presensi dapat dilakukan dengan dua cara, bagi ASN presensi dapat dilakukan secara online, dan untuk Non ASN presensi dapat dilakukan secara manual.
- b. Disiplin peraturan, Kantor SAMSAT Mataram selalu menerapkan disiplin terhadap peraturan yang ada di instansi, salah satunya dengan cara menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pemberian pelayanan, dengan menggunakan SOP akan membantu pegawai untuk lebih efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan.
- c. Disiplin tanggung jawab, Kantor SAMSAT Mataram sudah berupaya untuk bertanggung jawab dalam penggunaan peralatan dengan cara merawat peralatan kantor dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Berdasarkan upaya untuk meningkatkan disiplin kerja dalam kinerja pelayanan publik dapat berkaitan pada teori yang digunakan yaitu teori motivasi McClelland dan teori kinerja. Teori motivasi McClelland dapat bermanfaat untuk meningkatkan disiplin kerja pegawai karena pegawai memiliki dorongan motivasi dapat bekerja secara produktif dan dengan penuh tanggung jawab. Dengan teori motivasi ini dapat mengembangkan potensi dan disiplin kerja pegawai melalui semangat kerja yang efektif guna mewujudkan produktivitas organisasi yang berkualitas dan tercapainya tujuan utama organisasi serta motivasi sebagai pendorong bagi pegawai untuk mencapai hasil kerjanya secara maksimal. Sejalan dengan hal tersebut teori kinerja bermanfaat dapat meningkatkan disiplin kerja pegawai karena jika pegawai disiplin dalam bekerja seperti disiplin waktu atau datang tepat waktu, disiplin peraturan atau mentaati peraturan perusahaan dengan menggunakan SOP dalam pemberian pelayanan, dan disiplin tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan.

Disiplin Kerja Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Mataram.

Disiplin Kerja Dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Mataram, dapat diketahui dengan menggunakan indikator kinerja pelayanan publik :

- a. Produktivitas, digunakan untuk mengetahui efektivitas dan efisiensi layanan. Dalam Kantor SAMSAT Mataram pegawai dapat meningkatkan produktivitasnya dengan cara disiplin waktu, melakukan peningkatan sumber daya manusia, dan pelatihan dalam penggunaan sistem yang ada.
- b. Kualitas Layanan, adalah kesempurnaan tugas berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Di Kantor SAMSAT Mataram kualitas layanan diukur dengan menggunakan kuesioner kepuasan wajib pajak yang ada di Kantor SAMSAT Mataram. Berdasarkan kuesioner yang digunakan di Kantor SAMSAT Mataram dapat diketahui bahwa masih ada bebrapa kualitas layanan yang masih belum berjalan dengan baik yaitu kedisiplinan pelayanan, prosedur pelayanan dan tanggung jawab pelayanan.
- c. Responsivitas adalah kemampuan dan keterampilan pegawai dalam mengetahui kebutuhan masyarakat, dan melaksanakan program pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Di kantor SAMSAT Mataram pegawai sudah berupaya dalam memberikan respon yang baik kepada masyarakat sebagai wajib pajak.
- d. Akuntabilitas, adalah kewajiban untuk bertanggung jawab dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Di Kantor SAMSAT Mataram pegawai sudah bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya, jika pegawai tidak bertanggung jawab maka akan menyebabkan motivasi kerja dan prestasi kerja pegawai menurun.

Berdasarkan teori yang digunakan bahwa berkaitan pada teori kinerja dapat bermanfaat dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai karena kinerja merupakan hasil dari kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh pegawai dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya (Mangkunegara, 2011). Ada beberapa kriteria kinerja yang digunakan sebagai indikator pendukung disiplin kerja dalam kinerja pelayanan publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Dengan teori kinerja dalam kinerja pelayanan publik dapat membantu mengembangkan kinerja dan kemampuan pegawai agar pegawai fokus

pada tujuan yang akan dicapai. Disiplin kerja pegawai memegang peranan penting untuk meningkatkan hasil kerja seorang pegawai. Disiplin kerja merupakan faktor yang harus diterapkan oleh pegawai untuk mencapai hasil kerja yang baik, karena semakin baik disiplin kerja maka semakin baik hasil kerja yang akan dicapai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa terdapat beberapa kendala untuk meningkatkan disiplin kerja di Kantor SAMSAT Mataram yaitu masih ada pegawai yang terlambat hadir, pegawai pulang sebelum waktu yang ditentukan, kurangnya kesadaran diri pegawai masing-masing, dan adanya gangguan pada sistem jaringan sehingga membuat pelayanan menjadi kurang optimal. Upaya untuk meningkatkan disiplin kerja dalam kinerja pelayanan publik belum sepenuhnya terlaksana dengan baik di Kantor SAMSAT Mataram dapat diketahui melalui tiga indikator pendukung disiplin kerja yang meliputi disiplin waktu, disiplin peraturan dan disiplin tanggung jawab. Dari ketiga indikator tersebut disiplin waktu belum dapat terlaksana dengan baik karena terdapat pegawai yang datang dan pulang sebelum waktu yang ditentukan. Tetapi indikator disiplin peraturan dan disiplin tanggung jawab sudah berjalan dengan baik karena pegawai sudah menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam pelayanan yang diberikan dan memanfaatkan peralatan kantor dengan baik.

Disiplin kerja dalam peningkatan kinerja pelayanan publik belum sepenuhnya terlaksana dengan baik dapat diketahui dengan menggunakan empat indikator kinerja pelayanan publik yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Dari keempat indikator tersebut kualitas layanan belum berjalan dengan baik dapat diketahui dengan menggunakan kuesioner kepuasan masyarakat yang ada di Kantor SAMSAT Mataram bahwa masih ada beberapa kualitas layanan yang belum berjalan dengan baik yaitu prosedur pelayanan, kedisiplinan pelayanan, dan tanggung jawab pelayanan. Tetapi untuk indikator produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas sudah diupayakan untuk diterapkan dengan baik di Kantor SAMSAT Mataram.

Daftar Pustaka

Dwiyanto. A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

- Murdiyanto, E. (2020). *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal)*- Edisi 1-2020, 148 halaman.
- Putra G. Hendra. (2014). Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik. *E-Journal UNP. Universitas Ne geri Padang*.
- Ridho, M. (2020). Teori motivasi Mcclelland dan implikasinya dalam pembelajaran PAI. *Palapa, 8(1), 1-16*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabet,Bandung.
- Wiguna, I. B. A. A. (2020). Efektivitas Penerapan Metode Hypnoteaching Dalam Meningkatkan Aktivitas Belajar Siswa. *PEMBELAJAR: Jurnal Ilmu Pendidikan, Keguruan, Dan Pembelajaran, 4(2)*. <https://doi.org/10.26858/pembelajar.v4i2.13006>
- Wiguna, I. B. A. A. (2021). Pelatihan Dan Pengembangan Keterampilan Mengajar Guru Pendidikan Anak Usia Dini. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan, 4(3)*. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v4i3.4434>
- Wiguna, I. B. A. A. (2022). Dampak Positif Pandemi Covid-19 Meningkatkan Mutu Kompetensi Dosen Millennial IAHN Gde Pudja Mataram. *Dharma Sevanam : Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(01)*. <https://doi.org/10.53977/sjpkm.v1i01.625>
- Yoesana, Umy. (2013). Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Disiplin Kerja. *eJournal Pemerintahan Integratif, Vol. 1, No. 1, hlm. 13-27*.