

## **PENERAPAN MANAJEMEN KINERJA PADA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

**Thia Putri Ramadani<sup>1</sup>, Ides Sagita<sup>2</sup>, Muhammad Rizky Putra Adipradana<sup>3</sup>,  
Rahma Fitri<sup>4</sup>, Armansyah<sup>5</sup>**

**Manajemen, STIE Pembangunan, Tanjungpinang, Indonesia**

### **Abstrak**

Pokok permasalahan penelitian ini adalah bagaimana manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan dan bagaimana kualitas kerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen kinerja dalam meningkatkan kualitas kerja pegawai pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan manajemen. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, selanjutnya teknik pengelolaan data yang dilakukan dengan melalui empat tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, analisis perbandingan, dan penarikan kesimpulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Implikasi penelitian ini yaitu: (1) pegawai harus lebih disiplin dalam berangkat kerja dan pulang kantor untuk itu kepala Badan menyediakan daftar hadir elektronik seperti finger print (2) pengetahuan mengenai keterampilan komputer ditingkatkan lagi. (3) kepala Badan menyediakan pembaharuan komputer/ Upgrade

**Kata Kunci:** Manajemen Kinerja, Pegawai, Penerapan

### **Abstract**

The main problem of this research is how performance management improves the quality of employee work at the Office of the Development Planning, Research and Development Agency and what the quality of employee work at the Development Planning, Research and Development Agency is. The aim of this research is to find out performance management in improving the quality of employee work at the Agency. Development Planning, Research and Development. This type of research is qualitative research with the research approach used is a management approach. The data sources for this research are primary data and secondary data, then the data management technique is carried out through four stages, namely data reduction, data presentation, comparative analysis, and drawing conclusions. The data collection methods used were observation, interviews and documentation. The implications of this research are: (1) employees must be more disciplined in going to work and returning from the office for this reason, department heads provide electronic attendance lists such as finger prints (2) knowledge of computer skills is further improved. (3) the head of department provides computer updates/upgrades.

**Keywords:** *Performance Management, Employee, Implementation*

## Pendahuluan

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bagian dari manajemen yang berfokus untuk memperhatikan tentang potensi atau aset berupa sumber daya manusia yang berfungsi sebagai modal utama dalam perbaikan internal organisasi maupun perusahaan. Menurut Mary Parker Follet (Handoko, 2014) yang berarti bahwa para manajer mencapai tujuan organisasi melalui pengaturan orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan atau pekerjaan itu sendiri.

Sumber daya manusia memiliki peran penting didalam perusahaan dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan, namun akan sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Masalah sumber daya manusia masih jadi sorotan bagi perusahaan untuk tetap bertahan. Sumber daya manusia merupakan penggerak utama dalam suatu perusahaan. Kunci sukses perusahaan terletak pada manusia, menurut Mangkunegara (Hartatik, 2014) diartikan sebagai proses menentukan kebutuhan akan tenaga kerja berdasarkan pengembangan, pengimplementasian, dan pengendalian kebutuhan yang berintegritas dengan perencanaan organisasi agar tercipta jumlah pegawai, penempatan pegawai dengan tepat, dan bermanfaat secara ekonomis.

Untuk mendapatkan hasil kinerja yang lebih baik karyawan harus saling mendukung antara satu dengan lainnya, untuk itu mewujudkan kinerja yang baik sebuah kantor harus memiliki disiplin kerja karyawan, karena dengan adanya disiplin kerja karyawan semua pekerjaan akan berjalan dengan baik. Sebelum mempersiapkan rancangan manajemen kinerja, perlu diketahui definisi yang jelas tentang apa itu manajemen kinerja. Manajemen kinerja adalah sebuah proses dalam mengidentifikasi, mengukur, dan mengembangkan kinerja individu dan tim serta menyamaratakan dengan tujuan organisasi (Smither & London, 2011). Manajemen Kinerja terdiri dari kegiatan-kegiatan yang menentukan bahwa tujuan-tujuan secara selaras stabil dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Manajemen kinerja mampu berfokus pada kinerja organisasi, departemen, karyawan, atau bahkan proses untuk membangun sebuah produk atau layanan, dan lain (Tsauri, 2014). Kinerja yang ideal adalah pencapaian hasil kerja seseorang dalam batas waktu yang ditentukan, sejalan dengan standar kerja yang berlaku. Ketika seorang karyawan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan yang diberikan, hasil ini mencerminkan kualitas dan kinerja total (keberhasilan kerja), Mangkunegara dalam (Jumani et al., 2023).

Dalam hal ini Pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau kedisiplinan sangat diperlukan agar semua tujuan yang telah ditentukan dapat berjalan sesuai yang diharapkan. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau bergerak di pembantuan dibidang pelayanan publik dan pemberian izin serta pengarahan antar negara, daerah, dan peraturan perusahaan. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau memiliki pegawai sebanyak 44 orang. Di dalam Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau tentu saja memiliki aturan yang berlaku dan wajib dipatuhi oleh seluruh pegawai seperti ketepatan waktu masuk dan pulang kerja. Untuk mencapai tujuan organisasi, penting bagi pemberi kerja untuk memiliki pemahaman menyeluruh tentang faktor-faktor yang mendorong karyawan untuk bekerja dengan efisien, dan bagaimana memberikan penghargaan kepada mereka. (Mugambi, 2022).

Menurut Simanjuntak (Dr. H. Bukman Lian, M.M., 2017) Kinerja setiap individu dapat disesuaikan dengan tiga kelompok faktor yang berpengaruh, termasuk kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen. Dalam upaya menerapkan manajemen kinerja, terdapat langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Misalnya, memberikan pelatihan. Menurut Mathis dan Jackson (Yuniarti, 2022), penerapan strategi pelatihan yang efektif memerlukan penggunaan dan proses pelatihan yang sistematis. Evaluasi dilakukan untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Karena itu, penilaian kebutuhan pelatihan organisasi mencerminkan tahap diagnostik dalam menetapkan tujuan pelatihan.

Kemudian, dalam tahap desain, setelah tujuan pelatihan ditetapkan, desain pelatihan dapat mulai disusun. Yang terakhir, dalam tahap penyampaian, setelah pelatihan dirancang, maka proses penyampaian latihan dapat dimulai. Tidak hanya itu, pemberian penghargaan juga dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik. Insentif jangka pendek umumnya bertujuan untuk mendorong peningkatan kinerja dalam waktu dekat (seperti triwulan atau tahunan) dan melibatkan hadiah uang tunai atau manfaat khusus tertentu (contohnya, cuti ekstra selama dua hari). Sementara itu, insentif jangka panjang berusaha memengaruhi kinerja masa depan dengan jangka waktu yang lebih panjang. (Sawarni Hasibuan, Zulfa Fitri Ikatrinasari, 2020). Kesuksesan dalam pekerjaan selalu terkait dengan kerjasama tim dan sumber daya manusia di dalam organisasi. Untuk mencapai hasil maksimal, menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja karyawan menjadi faktor yang sangat penting bagi organisasi. Organisasi perlu menyadari bahwa mencapai keseimbangan antara kebutuhan dasar karyawan dan mengelola stres kerja adalah kunci, sehingga anggota tim dapat memberikan hasil yang optimal tanpa mengalami kelelahan kerja, (Priatna et al., 2022).

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen

Manajemen adalah suatu proses yang digunakan untuk mengatur tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan, melalui kerjasama dan pemanfaatan sumber daya yang ada. Secara etimologi, istilah "manajemen" berasal dari bahasa Prancis kuno, "management," yang merujuk pada seni mengatur dan melaksanakan tindakan. Manajemen juga bisa didefinisikan sebagai rangkaian upaya yang mencakup perencanaan, koordinasi, organisasi, dan pengendalian sumber daya dengan tujuan mencapai target dengan efisien dan efektif. Efektifitas di sini mengacu pada pencapaian tujuan sesuai perencanaan, sementara efisiensi berarti melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir. (Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, 2019).

Menurut George R. Terry pada buku *Principles of Management* (Tara Chairunnisya et al., 2022), mendefinisikan manajemen sebagai penerapan proses fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Sementara itu, kinerja merujuk pada hasil kerja, baik dalam konteks individu, kelompok, maupun perusahaan secara keseluruhan. Kreitner dalam Mamduh (Respatiningsih, 2019), Manajemen merupakan suatu tindakan yang melibatkan proses "managing" atau pengelolaan, dan pelaksanaannya dilakukan oleh seorang yang disebut manajer atau pengelola. Manajemen juga dapat diartikan sebagai suatu proses kolaboratif dengan pihak lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien, sambil mengelola sumber daya yang terbatas dalam lingkungan yang selalu berubah.

### Manajemen Kinerja

Menurut Aguinis (Rasyada & Idawati, 2021) menyatakan bahwa Manajemen kinerja adalah suatu proses berkelanjutan yang melibatkan identifikasi, pengukuran, dan pengembangan kinerja organisasi, di mana pencapaian tujuan dan misi individu saling terkait dengan tujuan dan misi organisasi. Manajemen kinerja memiliki sejumlah tujuan yang mencakup aspek strategis, administratif, informasional, pengembangan, pemeliharaan organisasi, dan dokumentasi.

Proses manajemen kinerja adalah serangkaian tahapan yang saling terhubung dan berkelanjutan, serta berdampak pada sistem manajemen kinerja secara keseluruhan. Proses manajemen kinerja terdiri dari enam komponen utama, yaitu: prasyarat (prerequisites), perencanaan kinerja (performance planning), pelaksanaan kinerja (performance execution), penilaian kinerja (performance assessment), review kinerja (performance review), dan perbaikan kinerja serta kontrak (renewal & recontracting performance).

Ada banyak faktor yang memengaruhi kinerja seseorang, dan upaya untuk mengelolanya juga bervariasi. Kinerja individu dalam sebuah organisasi dipengaruhi oleh karakteristik organisasi seperti budaya, struktur, dan jenis individu yang terlibat. Dalam mencapai tujuan, organisasi perlu

menciptakan lingkungan kerja di mana setiap individu dan kelompok bertanggung jawab untuk memberikan kontribusi dan terus-menerus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Untuk meningkatkan kinerja pegawai secara optimal, diperlukan upaya strategis, terencana, dan berkelanjutan. Melalui pendekatan manajemen kinerja, pengelolaan kinerja dapat dilakukan dengan lebih efektif. (Teni Listiani, 2013)

## Kinerja

Menurut Suwarman (Harini et al., 2022) Kinerja atau performance, adalah suatu sistem yang berkaitan dengan aktivitas dan hasil yang diperoleh. Pemasaran adalah ukuran prestasi dari keseluruhan aktivitas dalam proses pemasaran di dalam organisasi. Setiap perusahaan memiliki kepentingan dalam menilai kinerjanya sebagai indikator kesuksesan bisnisnya dalam persaingan pasar. Melalui evaluasi kinerja pemasaran, perusahaan dapat menentukan sejauh mana tingkat kesuksesan mereka dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan, Utaminingsih dalam (Harini et al., 2022). Armstrong & Baron mendefinisikan Kinerja adalah hasil kerja yang berkaitan dengan strategi konsumen atau komunitas organisasi, dengan dampak terhadap kepuasan dan kontribusi ekonomi. Dalam konteks ini, Mangkunegara menjelaskan bahwa kinerja mencakup kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan tanggung jawab mereka dalam menjalankan tugasnya. (Romadhona & Sumardjo, 2022).

Menurut Ali analisis kinerja UMKM dengan tiga asumsi, yaitu pertama, sulitnya mengukur kinerja UMKM karena keterbatasan sumber daya. Kedua, pengukuran kinerja UMKM cenderung terfokus pada indikator keuangan yang kompleks, yang mungkin tidak selalu mencerminkan hasil bisnis yang sebenarnya. Dan ketiga, pengukuran kinerja UMKM sering kali menjadi domain perusahaan besar dengan manajemen yang terstruktur. Menurut Mutegi, Njeru, & Ongesa Kinerja UMKM merujuk pada hasil atau evaluasi kerja yang diperoleh oleh individu atau kelompok dalam perusahaan. Hal ini melibatkan pembagian tugas dan peran mereka selama periode waktu tertentu, dengan acuan pada standar yang ditetapkan oleh perusahaan (Kumalasari & Haryono, 2019).

## Metode

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam (Nurmawanti et al., 2023) Menurut Sugiono, metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti dalam konteks alami di mana peneliti menjadi instrumen kunci. Dalam pendekatan kualitatif, peneliti berperan dalam pengumpulan dan analisis data dengan fokus pada aspek kualitatif dan pemahaman. Metode penelitian kualitatif bertujuan guna menyelidiki serta menggambarkan fenomena atau objek penelitian lewat interaksi sosial, sikap, dan persepsi individu atau tim. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber. Data yang dikumpulkan akan di analisis untuk mengungkapkan hasil penelitian.

### 2. Populasi dan Sample

Populasi merujuk pada kerangka generalisasi yang mencakup objek atau subjek yang mempunyai karakteristik khusus yang ditentukan oleh peneliti untuk tujuan studi, dan dari situ kesimpulan dapat ditarik (Sugiyono (Adhi Suprobo, 2014). Dalam hal ini populasi adalah semua elemen yang ada pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau, termasuk atasan dan para staff. Dalam penelitian ini populasi yang ada berjumlah 44 orang. Sampel yang digunakan berjumlah satu orang.

### 3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau. Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau dipilih menjadi tempat penelitian sebab kantor ini merupakan salah satu pelayanan publik yang melibatkan para pekerja atau staff yang ada di kantor tersebut. Sehingga membuat penulis ingin mengkaji lebih dalam bagaimana proses penerapan manajemen kinerja pada kantor ini.

## Hasil dan Pembahasan

Disiplin kerja dan waktu dalam pembahasan ditemukan bahwa ketepatan waktu perlu diperhatikan, pegawai harus lebih disiplin ketika berangkat dan pulang ke kantor, oleh karena itu kepala Badan harus menyediakan daftar hadir fingerprint. Kompetensi pegawai dalam pembahasan ditemukan bahwa pengetahuan pegawai perlu lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan. Pegawai kantor perlu mengadakan pelatihan mengenai keterampilan komputer dan tanggung jawab dalam bekerja baik dalam pelatihan di luar maupun pelatihan yang diadakan sendiri oleh kantor. Sehingga dapat menambah pengetahuan mereka dan meningkatkan keterampilan pegawai kantor agar lebih baik lagi sesuai dengan perkembangan yang ada. Dari pemaparan salah satu pegawai Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau tentang jenis-jenis disiplin kerja bahwa belum dilaksanakan dengan baik terutama disiplin waktu masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat namun pulang sebelum jam kantor selesai. Dari prinsip kerja itu sendiri sudah dilakukan secara menyeluruh dan berjalan sesuai dengan prinsip tersebut sehingga pegawai dalam melayani masyarakat tidak terjadi kekeliruan pada saat melakukan pelayanan.

Fasilitas kantor dalam pembahasan ditemukan bahwa fasilitas alat kerja yang perlu lebih ditingkatkan atau diperbahui lagi (Upgrade), berhubung fasilitas alat kantor seperti ketersediaan komputer yang lebih sering dimanfaatkan oleh pegawai guna menunjang kelancaran dan kemudahan dalam penerbitan kartu keluarga selain itu perlu disediakan buku pengunjung dan alat tulis yang dalam keadaan baik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.

Mengenai kualitas pelayanan publik penulis dapat menyimpulkan bahwa berhasil atau tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan organisasi atau pegawai dalam memenuhi harapan atau keinginan masyarakat secara konsisten. Oleh karena itu sumber daya manusia memegang peranan penting dalam kegiatan layanan di Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dimaksud adalah kompetensi pegawai dalam organisasi tersebut. Dijelaskan pula bahwa kualitas hasil kerja pelayanan yang diperoleh pegawai sudah berbanding lurus dengan kinerja di mana jika kualitas hasil kerja layanan pegawai tidak maksimal maka penilaian terhadap kinerjanya pun kurang baik begitu juga sebaliknya jika kualitas hasil kerja layanan pegawai maksimal maka kinerja yang dihasilkan akan baik pula.

Pelaksanaan E-Government di Lingkungan Pemerintah melalui Sistem Informasi Kinerja Pegawai (SINERGI) cukup berjalan dengan baik. Dengan adanya pelaksanaan SINERGI di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau pencapaian target kinerja pegawai atau Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) bulan/tahunan pegawai tercapai. Dengan diterapkannya SINERGI membantu untuk memotivasi pegawai lebih giat lagi dalam bekerja, dengan sistem yang terintegrasi sehingga pegawai melakukan pekerjaan berdasarkan SKP yang telah ditentukan, dengan meningkatnya motivasi kinerja pegawai dan rasa tanggung jawab pegawai maka akan menghasilkan peningkatan pelayanan, serta dengan SINERGI target kinerja pegawai selama satu tahun terealisasi dan terlaksana dengan baik, SINERGI juga menghasilkan pemberian tunjangan atau TPP kepada setiap pegawai secara adil berdasarkan apa yang pegawai kerjakan dan kinerja pegawai sendiri, dengan penerapan SINERGI sendiri membantu dalam penilaian tingkat kinerja pegawai lebih terukur

serta dapat tervalidasi. Kemampuan pegawai untuk beradaptasi cukup baik, namun masih terdapat adanya pegawai yang sudah berumur gagap akan teknologi dan sulit menerima perubahan paradigma penggunaan E-Government di pemerintahan dan tantangan dalam penerapan SINERGI kurangnya infrastruktur jaringan.

## **Kesimpulan**

### Simpulan

Manajemen kinerja pegawai pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan adalah Manajemen pelayanan publik adalah seperangkat kemampuan pegawai untuk memberikan hasil kepada masyarakat merupakan pengelolaan data dan informasi tertulis yang dilakukan secara teratur, sistematis dan terus menerus mengikuti kegiatan organisasi dengan tujuan untuk membantu keberhasilan kantor/organisasi yang bersangkutan.

Kualitas kerja pegawai pada Kantor diukur dari yakni:

- a. Kualitas pelayanan publik adalah hasil atau pencapaian dari pelayanan publik
- b. Disiplin kerja yaitu tentang disiplin dalam jam masuk kantor dan pulang kantor
- c. Kompetensi pegawai kemampuan atau keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya
- d. Fasilitas kantor yaitu fasilitas yang disiapkan untuk masyarakat yang dilayani.

### Saran

Diharapkan kepada setiap Aparatur Sipil Negara dapat menggunakan SINERGI dengan baik agar tujuan dari penerapan SINERGI tercapai secara efektif berdasarkan manajemen ASN. Aparatur Sipil Negara dan staff diharapkan dapat lebih meningkatkan tingkat kinerjanya agar penyelenggaraan dan pelayanan menjadi lebih baik dan mengalami peningkatan.

## **Daftar Referensi**

Adhi Suprobo, W. (2014). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Inovasi Sebagai Variabel Intervening Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Sektor Kuliner Wilayah Banyuwangi. Artikel Ilmiah Mahasiswa, 1–6.

Ayem, S., & Wahidah, U. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan UMKM Di Kota Yogyakarta. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.35914/jemma.v4i1.437>

Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, F. L. (2019). Manajemen Dan Eksekutif. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 51–66.

Dr. H. Bukman Lian, M.M., M. S. (2017). Kepemimpinan, Kualitas dan Kinerja Pegawai (D. W. dan D. Nuzulia (ed.)). NoerFikri Offset.

Harini, S., Silaningsih, E., & Putri, M. E. (2022). Pengaruh orientasi pasar, kreativitas dan inovasi produk terhadap kinerja pemasaran UMKM. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 67. <https://doi.org/10.33603/jibm.v6i1.6040>

Huda, N. (2020). Manajemen SDM (Analisis Kinerja Karyawan pada Perusahaan). In *Insan Cendekia Mandiri (Issue September)*.

- Jumani, A., Ananda, F. R., Rahellea, S. L., Fikri, S. N., & Zen5, A. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja , Pengambilan Keputusan : Kepemimpinan , Komunikasi dan Motivasi ( Literature Review Pengambilan Keputusan Manajerial ). *Jurnal Ekonomi Managemen Sistem Informasi*, 4(6), 975–989.
- Kumalasari, B., & Haryono, N. A. (2019). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja UMKM di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(3), 784–795.
- Mugambi, F. J. (2022). Effect of Employee Rewards on Employee Performance at the Kenya Police Service. *European Journal of Business and Management*, 14(2), 48–51. <https://doi.org/10.7176/ejbm/14-2-06>
- Nurmawanti, Karfina, S., Septira, D., Rifandi, A., & Satriadi. (2023). Penerapan Mk Pada Umkm Kedai Kopi Jembatan. *Seminar Nasional HUBISINTEK - Pengembangan Bisnis Dan Teknologi Pasca Pandemi Pulih Lebih Cepat Bangkit Lebih Kuat*, 273–282.
- Priatna, D. K., Ridwan, S., Mukti, U. W., & Indonesia, B. (2022). Improving Employee Performance and Employee Satisfaction Through Work Life Balance and Burnout. *Central European Management Journal*, 30, 345–351. <https://doi.org/10.57030/23364890.cemj.30.4.28>
- Rasyada, A., & Idawati, D. (2021). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Kinerja di PT AAA. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 18–40. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v18i2.269>
- Respatiningsih, H. (2019). *Manajemen Kinerja Usaha Mikro Kecil Dan Menengah ( Umkm )*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 48–65.
- Romadhona, E., & Sumardjo, M. (2022). The Effect of Service Quality, Employee Performance, and Employee Competence on Community Satisfaction in East Pademangan Village, Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(2), 131–146. <https://doi.org/10.36418/dev.v4i1.356>
- Sawarni Hasibuan, Zulfa Fitri Ikatrinasari, H. (2020). *Desain Sistem Manajemen Kineja: Kasus Industri Manufaktur Dan jasa (p. 1)*. Ahli Media Press.
- Smither, J. W., & London, M. (2011). *Performance Management*. In Jossey-Bass. Jossey-Bass. <https://doi.org/10.2307/j.ctvbnm2fh.3>
- Tara Chairunnisya, Tri Ayu Cahyani Putri, Hery Setiawan, & Jefri Akbar. (2022). Penerapan Manajemen Kinerja Dalam Sumber Daya Manusia Pada Umkm Cafe Uncle Jack. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 45–57. <https://doi.org/10.59024/semnas.v1i1.5>
- Teni Listiani. (2013). *Manajemen Kinerja, Kinerja Organisasi serta Implikasinya Terhadap Kualitas Pelayanan Organisasi Sektor Publik*. *Jurnal Ilmu Administrasi*, VIII(3), 312–321.
- Tsauri, H. S. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management) (Drs. H. Sofyan Tsauri, M.M.) (z-lib.org)*.
- Ukil, M. I. (2016). *The impact of employee empowerment on employee satisfaction and service*

quality: Empirical evidence from financial enterprises in Bangladesh. *Business: Theory and Practice*, 17(2), 178–189. <https://doi.org/10.3846/btp.2016.651>

Yuniarti, T. E. (2022). The Impact of Training, Employee Competence, and Service Quality on Family Satisfaction of Ambulance Users at RSUD Banten. *Research Review*, 05(01), 1112– 1118. <https://doi.org/10.52845/cmro/2022/5-1>