

Volume 1 Nomer 2, Mei 2023

STRATEGI PENGELOLAAN PERUBAHAN APBDESA KALURAHAN CATURTUNGGAL TAHUN 2020 BIDANG PENANGGULANGAN BENCANA DARURAT  
Agus Santoso, Mohamad Mahsun

PENINGKATAN KINERJA TENAGA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KRAMAT SELATAN KECAMATAN MAGELANG UTARA KOTA MAGELANG PADA MASA PANDEMI COVID-19  
Cahyo Yudho Wibisono, Wahyu Purwanto

PENINGKATAN KINERJA STAFF BAGIAN PERSONALIA BATALYON INFANTERI RAIDER 600/MODANG KODAM VI/ MULAWARMAN BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR  
Defry Rhamansyah, Jazuli Akhmad

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS REGISTER KELOMPOK SENI DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN TEMANGGUNG  
Hambriyanto, Syeh Assery

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PASCA COVID 19 DI KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG  
Iin Novitasari, Uswatun Chasanah

EVALUASI KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA UNTUK OPTIMALISASI PENGADAAN MELALUI E-PURCHASING (STUDI KASUS DI LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK KABUPATEN TEMANGGUNG)  
Dewi Aryani Mitasari, Meidi Syaflan

ANALISIS KEDISIPLINAN ANGGOTA POLRI DI POLSEK BANDONGAN POLRES MAGELANG KOTA  
Muchammad Irchamudin, Muda Setia Hamid

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG  
Siska Yuni Hartanti, Muhammad Mathori

UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI PENYIDIK DIREKTORAT TINDAK PIDANA SIBER BARESKRIM POLRI DALAM MENANGANI KASUS CYBER CRIME  
Yoga Dwi Cahya Sejati, Muhammad Awal Satrio Nugroho

ANALISIS KINERJA PETUGAS PELAYANAN PADA PEMERIKSAAN KUALITAS AIR BERSIH DI UPTD LABORATORIUM KESEHATAN KABUPATEN TEMANGGUNG  
Aris Suprianto, Priyastwi

PENGARUH ROTASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B YOGYAKARTA  
Sutarto Tri Antoro, Nur Widiastuti

## Vol. 1 No. 2 (2023): Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.32477/jrima.v1i2>

PUBLISHED: 2023-05-28

### ARTICLES

#### STRATEGI PENGELOLAAN PERUBAHAN APBDESA KALURAHAN CATURTUNGGAL TAHUN 2020 BIDANG PENANGGULANGAN BENCANA DARURAT

Agus Santoso, Mohamad Mahsun

224 – 243



#### PENINGKATAN KINERJA TENAGA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KRAMAT SELATAN KECAMATAN MAGELANG UTARA KOTA MAGELANG PADA MASA PANDEMI COVID-19

Cahyo Yudho Wibisono, Wahyu Purwanto

244 – 266



#### PENINGKATAN KINERJA STAFF BAGIAN PERSONALIA BATALYON INFANTERI RAIDER 600/MODANG KODAM VI/ MULAWARMAN BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR

Defry Rhamansyah, Jazuli Akhmad

267 – 292



#### UPAYA PENINGKATAN KINERJA PETUGAS REGISTER KELOMPOK SENI DI DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN TEMANGGUNG

Hambriyanto Hambriyanto, Syeh Assery

293 – 309



#### UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PASCA COVID 19 DI KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN TEMANGGUNG

Iin Novitasari, Uswatun Chasanah

310 – 328



#### EVALUASI KINERJA PEGAWAI BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA UNTUK OPTIMALISASI PENGADAAN MELALUI E-PURCHASING

(STUDI KASUS DI LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK KABUPATEN TEMANGGUNG)

Dewi Aryani Mitasari, Meidi Syaflan

329 – 350



#### ANALISIS KEDISIPLINAN ANGGOTA POLRI DI POLSEK BANDONGAN POLRES MAGELANG KOTA

Muchammad Irchamudin, Muda Setia Hamid

351 – 364



#### UPAYA PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAGELANG

Siska Yuni Hartanti, Muhammad Mathori

365 – 379



#### UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI PENYIDIK DIREKTORAT TINDAK PIDANA SIBER BARESKRIM POLRI DALAM MENANGANI KASUS CYBER CRIME

Yoga Dwi Cahya Sejati, Muhammad Awal Satrio Nugroho

380 - 408



#### ANALISIS KINERJA PETUGAS PELAYANAN PADA PEMERIKSAAN KUALITAS AIR BERSIH DI UPTD LABORATORIUM KESEHATAN KABUPATEN TEMANGGUNG

Aris Suprianto, Priyastwi Priyastwi

409 – 425



#### PENGARUH ROTASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABLE INTERVENING DI KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B YOGYAKARTA

Sutarto Tri Antoro, Nur Widiastuti

426 – 444



### Make a Submission

### INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

### EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

### ARTICLE TEMPLATE



### ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



### TOOLS

zotero



### INDEXING LIST



### Support By



### VISITORS

00005654

## **ANALISIS KINERJA PETUGAS PELAYANAN PADA PEMERIKSAAN KUALITAS AIR BERSIH DI UPTD LABORATORIUM KESEHATAN KABUPATEN TEMANGGUNG**

**Aris Suprianto<sup>1</sup>, Priyastiw<sup>2</sup>**  
<sup>123</sup>Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha  
**E-Mail:** mz.aist@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja petugas pelayanan pada pemeriksaan kualitas air bersih di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung. Penelitian dilaksanakan mulai Oktober 2022. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data wawancara dan observasi. Analisis data Model Miles & Huberman. Hasil penelitian diperoleh: 1) Kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal disebabkan: keterbatasan kemampuan petugas, fasilitas penyampaian keluhan pelanggan belum terorganisir dengan baik, banyaknya petugas merangkap tugas lain, kurangnya sarana dan prasarana, petugas kurang memahami SOP dan sering terjadi *turnover* petugas. 2)Upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung yaitu: memberikan sarana kepada petugas terkait pelatihan, seminar, *workshop* dan atau mengikuti studi lanjut sesuai dengan profesi masing-masing, konsultasi kepada Dinas Kesehatan terkait kendala yang ada di laboratorium kesehatan, meningkatkan anggaran dana untuk peningkatan sarana dan prasarana, membuat kesepakatan bersama petugas pengganti jika sewaktu-waktu petugas yang dijadwalkan keluar, melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin.

Kata Kunci: Kinerja, Petugas, Pelayanan.

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the performance of service workers in checking the quality of clean water at the UPTD Health Laboratory in Temanggung Regency. The research was carried out starting in October 2022. This type of research is descriptive qualitative. Collection of interview and observation data. Miles & Huberman Model data analysis. The results of the study were obtained: 1) The performance of service workers at the UPTD Health Laboratory of Temanggung Regency was not optimal due to: limited ability of officers, facilities for submitting customer complaints were not well*

*organized, many officers held concurrent other duties, lack of facilities and infrastructure, officers did not understand SOP and frequent incidents officer turnover. 2) Efforts to improve the performance of service workers at the UPTD Health Laboratory of Temanggung Regency, namely: providing facilities to officers related to training, seminars, workshops and or taking further studies in accordance with their respective professions, consulting the Health Service regarding constraints in the health laboratory, improving budgeting funds for improving facilities and infrastructure, making agreements with replacement officers if at any time the scheduled officers leave, carrying out routine monitoring and evaluation.*

*Keywords: Performance, Officer, Service*

## **PENDAHULUAN**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan.

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Pemeriksaan kualitas air bersih berdasarkan syarat mikrobiologi, harus sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Permenkes RI No. 416/MENKES/PER/IX/1990, tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air. Termasuk didalamnya air sumur gali. Pemeriksaan laboratorium ini dipengaruhi oleh tahap pra-analitik, tahap analitik dan pasca-analitik. Untuk menjamin hasil pemeriksaan laboratorium tentang Angka MPN coliform, pada tahap pra analitik harus dilakukan pengambilan bahan pemeriksaan dan pengelolaannya sesuai prosedur yang ada. Karena jenis bakteri ini dapat tumbuh pada media air.

Pengujian laboratorium terdiri dari beberapa tahap. Tahap pra analitik, analitik dan pasca analitik. Semua tahapan tersebut berpengaruh terhadap pengendalian mutu laboratorium. Kesalahan pada proses pra-analitik dapat memberikan kontribusi sekitar 61% dari total kesalahan pada hasil pemeriksaan laboratorium, sementara kesalahan analitik 25%, dan kesalahan pasca analitik 14% (Yaqin, 2015).

Laboratorium kesehatan Kabupaten Temanggung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan pemeriksaan air bersih. Berdasarkan data tahun 2021, dari 481 orang/perusahaan yang melakukan bisnis air minum, baru 31% yang melakukan pemeriksaan air bersih secara rutin, data yang memeriksakan air bersih tersebut berasal dari air sumur, PDAM, PAMSIMAS, DAMIU (depot air minum isi ulang). Salah satu kendala yang dialami masyarakat adalah kurangnya kesadaran untuk melakukan pemeriksaan air sehingga tidak melakukan pemeriksaan air bersih di laboratorium kesehatan, sedangkan pelayanan di laboratorium kesehatan dilakukan setiap hari kerja.

Hasil observasi awal harapan masyarakat masih belum sesuai kenyataan pemeriksaan yang dilakukan belum memenuhi standar pelayanan masih terlalu lamanya menunggu hasil, menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat. Ketidakpuasan itu juga muncul karena administrasi yang bertele-tele yang membuat masyarakat enggan memeriksakan air ke Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung.

Diketahui juga bahwa lambannya waktu pemeriksaan kualitas air di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung Lebih jelasnya masyarakat yang memeriksakan kualitas air bersih dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1. Pemeriksaan Air Tahun 2019-2021**

<b>Tahun</b>	<b>Sampel Air Bersih yang diperiksa</b>	<b>Air Bersih yang diperiksa tepat waktu</b>	<b>Persentase</b>
2019	451	155	34%
2020	468	151	32%
2021	481	149	31%

Sumber: Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung (2022)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan masih lambannya waktu pemeriksaan air bersih di Laboratorium kesehatan Kabupaten Temanggung. Pada tahun 2019 hanya 34% yang diperiksa dengan tepat waktu, 2020 menurun menjadi 32% dan tahun 2021 menjadi 31%. Hal ini perlu dievaluasi faktor penyebab terjadinya lambannya pemeriksaan air bersih di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung untuk diberikan solusi agar pengusaha bisnis isi ulang air minum dapat diperiksa cepat dan pelanggan yang memeriksakan meningkat.

Aktivitas bagian layanan menyangkut masalah citra instansi. Baik tidaknya sebuah instansi pelayanan berkaitan erat dengan bagaimana layanan tersebut diberikan kepada masyarakat. Pelayanan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh masyarakat jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Untuk mencapai sebuah citra layanan yang baik maka di perlukan adanya penilaian tentang sikap yaitu sikap bagian layanan

dalam melayani pengunjung maupun sikap dari pengunjung itu sendiri. Hal ini sependapat dengan Khikmah (2017) yang menyatakan bahwa citra dan pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Kemampuan petugas pelayanan dalam menguasai teknologi yang dirasa masih kurang menjadi penyebab rendahnya kualitas kinerja petugas pelayanan. Dengan mengetahui kemampuan petugas pelayanan dapat diupayakan ditingkatkan kinerjanya, bila perlu dievaluasi terlebih dahulu sehingga akan diketahui kekurangan dan kelebihan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan. Untuk meningkatkan kualitas informasi dan kinerja manajerial dapat dilakukan dengan menerapkan teknologi informasi terkomputerisasi dan telekomunikasi yang *up to date*. Kualitas informasi juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja manajerial (Hakim, 2016).

Petugas pelayanan diharapkan memiliki komitmen tinggi akan loyal terhadap organisasi, sementara pegawai yang mempunyai komitmen rendah akan bekerja apa adanya asal menjalankan tugasnya. Petugas pelayanan yang memiliki komitmen tinggi akan berusaha melayani pengunjung dengan sepenuh hati. Komitmen pegawai terhadap organisasi sangatlah penting sehingga beberapa organisasi berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan. Sayangnya, meskipun demikian tidak jarang pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangat penting agar tercipta kondisi kerja yang kondusif, sehingga organisasi dapat berjalan secara efisien dan efektif. Komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen kontinyu, dan komitmen normatif yang dimiliki karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Sapitri, 2016).

Selain itu, kompetensi petugas yang menangani langsung dalam pemeriksaan air bersih di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung masih perlu ditingkatkan. Berikut tabel pendidikan dan pelatihan petugas Laboratorium dapat dilihat di tabel 1.2

**Tabel 1.2 Pendidikan dan Pelatihan Petugas**

No	Jenis Pekerjaan	Pendidikan	Jumlah	Pelatihan yang pernah diikuti
1	Analisis	D3	3	Pemeriksaan lab air secara bakteriologis 1 orang Pemeriksaan air secara kimia terbatas 1 orang
2	Sanitarian	D3	2	Belum pernah pelatihan
3	Administrasi	SMA	4	Belum pernah pelatihan

Sumber: Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung (2022)

Tabel 1.2 tersebut di atas menunjukkan masih perlu ditingkatkan kompetensi yang dimiliki petugas terutama dalam mengikuti pelatihan-pelatihan, yang dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan dan perlu difasilitasi dalam meningkatkan kompetensi untuk semua petugas sesuai bidang pekerjaannya, Dengan demikian maka peneliti ingin mengetahui upaya yang dilakukan UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung untuk meningkatkan kinerja pegawainya khususnya petugas pelayanan karena petugas pelayanan yang profesional menjadi harapan masyarakat. masyarakat akan merasa senang jika semua yang diharapkan tersedia, untuk itu dibutuhkan petugas pelayanan yang melayani dengan senang hati.

Kinerja pegawai yang baik dalam melayani masyarakat diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat, untuk itu kinerjanya perlu ditingkatkan agar lebih baik lagi. Objek utama dalam penelitian ini adalah kinerja petugas dalam melayani pemeriksaan air bersih. Alasan memilih penelitian ini, karena pelayanan kesehatan air bersih merupakan jenis pelayanan publik yang dimanfaatkan oleh masyarakat, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul "Analisis Kinerja Petugas Pelayanan pada Pemeriksaan Kualitas Air Bersih di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung.

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas (Sutrisno, 2011). Kemudian Robbins (2016) mendefinisikan kinerja yaitu suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: Jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa

dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif yang berarti berupaya menggambarkan secara umum tentang fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi di lapangan. Sugiyono (2019), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Lokasi penelitian di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung. Waktu penelitian dimulai pada Bulan November 2022.

Menurut Arikunto (2013) instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Penelitian dengan pendekatan kualitatif yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Peneliti berfungsi menetapkan fokus, memilih instrumen sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, analisis data, membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2019). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara.

### **Informan dan Teknik Pemilihan Informan**

Teknik pemilihan informan yang dipilih adalah informan yang terlibat langsung serta memahami dan dapat memberikan informasi (gambaran) tentang petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung yaitu: 1) Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung., 2) Petugas yang menangani kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung sebanyak 3 orang. 3) Petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung sebanyak 5 orang.

### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data sesuai tujuan penelitian, maka pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode: 1) Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Interview dilengkapi pedoman wawancara yang sangat umum, serta mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan, bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan yang eksplisit. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan interviewer mengenai

aspek-aspek apa yang harus dibahas dengan menyesuaikan pertanyaan dengan konteks aktual saat wawancara berlangsung. 2) Peneliti melakukan observasi dengan mengamati kinerja petugas pelayanan terutama saat memberikan pelayanan pemeriksaan kualitas kesehatan air bersih.

### **Analisis Data Model Miles & Huberman**

Analisis data penelitian ini yaitu menggunakan model Miles & Huberman dalam (Moleong, 2018) terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.: 1) Pengumpulan Data, berupa hasil wawancara dengan beberapa informan dalam upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung. 2) Reduksi data dengan cara hasil wawancara dari informan yang berupa informasi dicatat, disederhanakan dan difokuskan pada penelitian yang dilakukan. 3) Penyajian data dalam penelitian ini berupa teks naratif dari hasil wawancara dan dokumentasi yang telah dikumpulkan sebelumnya. 4) Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti pada proses reduksi data. Setelah data terkumpul dan memadai selanjutnya dapat diambil kesimpulan sementara, dan setelah betul-betul lengkap dan akurat baru bisa diambil kesimpulan akhir.

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Hasil pemeriksaan laboratorium harus akurat dan tepat waktu agar parameter yang dianalisa baik sampel air, makanan, maupun minuman sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mencapai tujuan tersebut maka laboratorium harus melakukan pemntapan mutu secara rutin, yang hasilnya harus dievaluasi dan ditindaklanjuti bila diperlukan. Ada 3 faktor yang mempengaruhi hasil pemeriksaan laboratorium yaitu pra-analitik, analitik, dan pasca-analitik. Pra-analitik meliputi: Persiapan sampel, kelayakan sampel, kecocokan sampel, dan administrasi. Analitik adalah ketetapan alat pemeriksaan sampel, sedangkan pasca-analitik adalah meliputi kegiatan administrasi.

Terjadinya kecelakaan kerja dapat disebabkan karena: kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang bahan-bahan kimia, kurang jelasnya petunjuk kegiatan, kurangnya bimbingan, tidak mengikuti petunjuk atau aturan-aturan yang semestinya, tidak menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) dan tidak bersifat hati-hati dalam melakukan pekerjaan. Untuk mencegah bahaya dalam bekerja di laboratorium harus menjalankan Pedoman Keamanan Laboratorium yang baik dan benar.

Kebutuhan akan peralatan laboratorium diselaraskan dengan kemampuan laboratorium serta hasil yang diharapkan, untuk itu pada saat pengadaan peralatan harus dilakukan seleksi dan pengetesan agar alat yang dibutuhkan sesuai dengan

hasil yang diharapkan. Untuk memudahkan dalam hal pemantauan, maka peralatan laboratorium harus dilakukan inventarisasi per tahun. Untuk peralatan laboratorium juga harus dilakukan kalibrasi, kontrol kualitas dan pemeliharaan secara berkala.

## **Hasil Analisis Data**

### **Kinerja Petugas Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung Saat ini**

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis interaktif dengan menggali pertanyaan dari informan tentang kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung. Hasil wawancara dengan informan 1 yaitu Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan, informan 2 pranata laboratorium kesehatan, informan 3,4, 5 yaitu petugas pelayanan di UPTD, Laboratorium, menjelaskan: belum sesuai visi misi yang sudah dibuat, pekerjaan yang dilakukan masih mengacu pengalaman sebelumnya dan belum mengerjakan sesuai SOP yang ada terutama saat pendaftaran, pembayaran dan pembuatan laporan hasil pemeriksaan dan belum semua petugas memahami langkah dan cara di pendaftaran sehingga kalau petugas pendaftaran tidak ada di tempat.

Selanjutnya menurut informan 6,7,8 yaitu petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Sumantri menjelaskan sebagai berikut: belum sesuai yang diharapkan, mulai dari pendaftaran sampai pengolahan sampel belum bisa menjelaskan pada konsumen cara pengambilan sampel yang baik dan benar sehingga memungkinkan adanya kontaminasi sampel, dikarenakan petugas belum sepenuhnya melakukan pekerjaan yang sesuai, belum berjalannya laboratorium klinik sehingga parameter pemeriksaan yang ada di UPTD labkes masih sangat terbatas sehingga konsumen belum merasa puas.

Berdasarkan informan di atas dapat dipahami bahwa kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung saat ini belum optimal dikarenakan: pekerjaan belum sesuai visi, misi dan SOP, Para petugas belum bisa menjelaskan pada konsumen cara pengambilan sampel yang baik dan benar, kurangnya pemahaman petugas pelayanan, beberapa petugas sering tidak ada ditempat.

### **Faktor Penyebab Kinerja Petugas Pelayanan Di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung Belum Optimal**

Hasil wawancara dengan Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Kurniawan terkait faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*“.....kendala-kendalanya yaitu keterbatasan kemampuan petugas, tugas yang diberikan belum semua sesuai dengan pendidikan, beban yang diberikan SDM belum merata, fasilitas penyampaian keluhan pelanggan belum terorganisir dengan baik.....”*

(hasil wawancara dengan Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung. Rabu 4 Januari 2023).

Menurut petugas yang menangani kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Richkye tentang faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*“.....banyaknya petugas merangkap tugas tambahan lain, kurangnya ketrampilan dan pengalaman kerja di laboratorium kesehatan bagi petugas, kurangnya tanggung jawab petugas terhadap pelayanan di Laboratorium Kesehatan, petugas merasa upah kerja tidak sesuai.....”*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan, Kamis 5 Januari 2023)

Saraswati yang merupakan salah satu salah satu petugas yang menangani kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung terkait faktor penyebab kinerja petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*“.....sarana dan prasarananya masih kurang terkait parameter pemeriksaan dan alat yang masih terbatas, Belum ada media komunikasi antar gedung sehingga sering terjadi kesalahan komunikasi dan belum semua jenis pelayanan/pemeriksaan berdasarkan pada SOP.....”*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan, Kamis 5 Januari 2023)

Menurut petugas yang menangani kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Murtilah, tentang faktor kinerja penyebab petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*“.....para petugas kurang memahami terkait SOP yang menyebabkan kinerja belum sesuai dengan standarnya, Kurangnya totalitas petugas dalam bekerja dan kurangnya alat pemeriksaan seperti memberan filter.....”*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan, Kamis 5 Januari 2023)

Sumantri yang merupakan salah satu salah satu petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan

Kabupaten Temanggung terkait faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*".....Penyebabnya yaitu tingkat pengetahuan petugas yang masih rendah seperti kurangnya update keilmuan termasuk cara berkomunikasi yang baik dikarenakan kurangnya pelatihan petugas....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat, Kamis 5 Januari 2023)

Sedangkan menurut Heri Budiyo salah satu petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, terkait faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*".....Mungkin keterbatasan petugas atau kurangnya koordinasi dengan petugas yang lain dikarenakan belum adanya aturan yang baku adanya pengganti apabila petugas ada yang keluar atau tidak bekerja....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat, Selasa, 3 Januari 2023)

Berbeda dengan itu, menurut Kardita Dwi W yang merupakan kinerja petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, faktor penyebab petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*".....keterbatasan sarana dan prasarana terlebih pada keterbatasan stok botol sampel. Dalam perencanaan pengadaan botol belum sesuai dengan jumlah pelanggan yang meningkat....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat. Selasa, 3 Januari 2023)

Seirama dengan itu, menurut Pangestuti terkait faktor penyebab kinerja petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan sebagai berikut:

*".....masih ada petugas yang berjaga di penerimaan sample tidak sesuai dengan bidanya sehingga ilmu pengetahuan yang dimiliki masih kurang....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat. Selasa, 3 Januari 2023)

Sedangkan menurut petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Fran, terkait faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal, menjelaskan:

*".....kemungkinan air yang memang kurang bagus, cara pengambilan yang salah atau pemeriksaan yang kurang akurat. Mungkin juga dikarenakan beberapa petugas tidak memiliki latar belakang Pendidikan dibidangnya sehingga sampelnya jadi terkontaminasi....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat, Selasa, 3 Januari 2023)

Berdasarkan informan di atas dapat dipahami bahwa faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal disebabkan oleh: keterbatasan kemampuan petugas, tugas yang diberikan belum semua sesuai dengan pendidikan, Beban yang diberikan SDM belum merata, fasilitas penyampaian keluhan pelanggan belum terorganisir dengan baik, banyaknya petugas merangkap tugas lain, Kurangnya tanggung jawab petugas, petugas merasa upah kerja tidak sesuai, kurangnya sarana dan prasarana, media komunikasi masih terbatas, petugas kurang memahami SOP, sering terjadi turnover petugas.

#### **Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung.**

Hasil wawancara dengan informan Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Kurniawan terkait upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, mengharapkan:

*".....Upaya yang dapat yaitu dengan Petugas dapat mengikuti pelatihan, seminar, workshop dan atau mengikuti study lanjut sesuai dengan profesi masing-masing, Membuat usulan anggaran biaya untuk kegiatan pelatihan, seminar, workshop dana tau study lanjut, Berkoordinasi dengan dinas kesehatan untuk dapat memberikan pembinaan secara periodik dan Memberikan pemahaman untuk saling mempelajari dan membantu petugas lain....."*

(hasil wawancara dengan Kepala UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung. Rabu 4 Januari 2023).

Menurut petugas yang menangani kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung yaitu Richkye terkait dengan upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, menginginkan:

*".....melakukan pembinaan menyeluruh bagi semua petugas di laboratorium Kesehatan dari Dinas Kesehatan, serta kengikutsertakan petugas dalam pelatihan dan kegiatan yang berhubungan dengan pemeriksaan sampel....."*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan, Kamis 5 Januari 2023)

Senada dengan itu, petugas yang menangani kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Saraswati terkait upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, mengharapkan:

*".....konsultasi kepada Dinas Kesehatan terkait kendala yang ada di laboratorium Kesehatan, meningkatkan anggaran dana untuk pelatihan petugas serta menetapkan dan melaksanakan tugas sesuai dengan SOP....."*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan, Kamis 5 Januari 2023)

Menurut petugas yang menangani kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Murtilah, terkait dengan upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, menjelaskan:

*".....meningkatkan pelatihan bagi petugas untuk jenis pemeriksaan yang belum pahami, SOP dijalankan mulai dari penerimaan sample, pembayaran, pemeriksaan dan penyerahan hasil pemeriksaan, peningkatan sarana dan prasarana....."*

(hasil wawancara dengan petugas pelayanan, Kamis 5 Januari 2023)

Sedangkan menurut petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Sumantri, terkait dengan upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, menjelaskan:

*".....dengan mengikut sertakan seminar/pelatihan para petugas secara rutin, baik yang bentuknya tindakan pemeriksaan maupun cara berkomunikasi dan mendatangkan narasumber untuk memberikan keilmuannya dalam pelayanan pemeriksaan dan cara komunikasi yang baik....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat. Kamis 5 Januari 2023)

Seiring dengan itu Heri Budiyanto salah satu petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, terkait dengan upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, menjelaskan sebagai berikut:

*".....membuat kesepakatan bersama petugas pengganti jika sewaktu-waktu petugas yang dijadwalkan keluar dan Setiap bulan diadakan rapat yang membahas masalah-masalah yang dihadapi dan dilakukan monitoring dan evaluasi....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat, Selasa 3 Januari 2023)

Sedangkan menurut petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Kardita Dwi W, terkait dengan upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, menjelaskan:

*".....solusinya yaitu dengan meningkatkan sarana dan prasarana seperti menyediakan botol yang lebih banyak daripada jumlah pelanggan dan mengusulkan ke bidang perencanaan untuk pengadaan pembelian botol sample yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah pelanggan dan diberi sisa kalau sewaktu-waktu ada KLB serta membuat jadwal untuk mengirimkan sampel....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat, Selasa, 3 Januari 2023)

Senada dengan itu, menurut Pangestuti, terkait dengan upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, menjelaskan:

*".....peningkatan kapasitas para petugas yang berjaga sehingga apabila petugas diberikan pemahaman terkait fungsi masing-masing pemeriksaan petugas dapat melakukan tindakan yang tepat atau paling tidak memberikan informasi....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat, Selasa 3 Januari 2023)

Menurut petugas higienis sanitasi puskesmas yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, Fran, terkait dengan upaya meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung, menjelaskan:

*".....petugas pelayanan laboratorium dapat menjalin kerja sama dengan petugas Puskesmas pengambilan sampel dan petugas laboratorium dapat berkoordinasi dengan para pelanggan apabila setiap sampel harus diambil petugas puskesmas atau petugas laboratorium....."*

(hasil wawancara dengan masyarakat, Selasa, 3 Januari 2023)

Berdasarkan informan di atas dapat dipahami bahwa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung yaitu dengan: memberikan sarana kepada petugas terkait pelatihan, seminar, workshop dan atau mengikuti study lanjut sesuai dengan profesi masing-masing, konsultasi kepada Dinas Kesehatan terkait kendala yang ada di laboratorium kesehatan, meningkatkan anggaran dana untuk peningkatan sarana dan prasarana, membuat kesepakatan bersama petugas petugas pengganti jika sewaktu-waktu petugas yang dijadwalkan keluar, melakukan monitoring dan evaluasi dengan rutin.

## PEMBAHASAN

### **Kinerja Petugas Pelayanan Di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung Belum Optimal**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung saat ini belum optimal, hal dikarenakan: pekerjaan belum sesuai visi, misi dan SOP, petugas belum bisa menjelaskan pada konsumen cara pengambilan sampel yang baik dan benar, kurangnya pemahaman petugas pelayanan, beberapa petugas sering tidak ada ditempat.

Apabila dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terdapat perbedaan dengan Armuti Krisbowo (2017) menyebutkan kinerja Kantor Perpusarda Kabupaten Banyumas berdasarkan hasil penelitian termasuk pada kategori baik sejalan dengan laporan kinerja pada instansi ini dimana terdapat beberapa hal yang telah mencapai standar kinerja, namun ada beberapa yang masih jauh belum tercapai dari standar kinerja.

### **Faktor Penyebab Kinerja Petugas Pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung Belum Optimal**

Dari hasil wawancara dengan informan menjelaskan bahwa faktor penyebab kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal disebabkan oleh: keterbatasan kemampuan petugas, tugas yang diberikan belum semua sesuai dengan pendidikan, beban yang diberikan SDM belum merata, fasilitas penyampaian keluhan pelanggan belum terorganisir dengan baik, banyaknya petugas merangkap tugas lain, kurangnya tanggung jawab petugas, petugas merasa upah kerja tidak sesuai, kurangnya sarana dan prasarana, media komunikasi masih terbatas, petugas kurang memahami SOP dan sering terjadi *turnover* petugas.

Apabila dibandingkan dengan penelitian selama ini tentang penyebab kinerja belum optimal terdapat perbedaan dengan penelitian *Puji Lastri T Sihombing* (2019) yang menyebutkan penyebab kinerja belum optimal disebabkan oleh pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan yang sering kali tidak diikuti oleh sebagian karyawan dengan berbagai banyak alasan yang salah satunya sakit, kungkungan kerja atau suasana yang kondusif yang sering berubah ubah dan sangat berpengaruh besar bagi kelancaran kinerja karyawan serta ketersediaan peralatan dan barang yang kurang memadai yang akan mengakibatkan kelambatan dalam pencapaian tujuan perusahaan, manajemen yang buruk seperti ekspansi yang berlebihan, kurangnya perencanaan, yang mengakibatkan kinerja karyawan semakin menurun, Kurangnya

komunikasi antara atasan dengan bawahan dalam melaksanakan tugas yang mengakibatkan tidak tercapainya suatu tujuan perusahaan.

### **Upaya Untuk Meningkatkan Kinerja Petugas Pelayanan Di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung**

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung yaitu dengan: memberikan sarana kepada petugas terkait pelatihan, seminar, workshop dan atau mengikuti studi lanjut sesuai dengan profesi masing-masing, konsultasi kepada Dinas Kesehatan terkait kendala yang ada di laboratorium kesehatan, meningkatkan anggaran dana untuk peningkatan sarana dan prasarana, membuat kesepakatan bersama petugas pengganti jika sewaktu-waktu petugas yang dijadwalkan keluar, melakukan monitoring dan evaluasi dengan rutin.

Apabila dibandingkan dengan penelitian selama ini tentang upaya peningkatan kinerja dapat dipahami bahwa terdapat beberapa persamaan dengan penelitian Zsa Zsa Nur Azizah (2019) yang menyebutkan solusi yang tepat yaitu sekolah melakukan peningkatan supervisi serta pengawasan yang dilakukan kepala sekolah, punishment dan reward untuk pegawai dan mengikuti pelatihan. Mengikuti pelatihan tentang perpustakaan, kemampuan pegawai perpustakaan bisa meningkat, dapat mengidentifikasi kebutuhan setiap peserta didik, mampu memecahkan masalah peserta didik, serta pustakawan mempunyai kemampuan untuk menjadi profesional dalam mengelola perpustakaan sekolah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung belum optimal disebabkan oleh: keterbatasan kemampuan petugas, tugas yang diberikan belum semua sesuai dengan pendidikan, beban yang diberikan SDM belum merata, fasilitas penyampaian keluhan pelanggan belum terorganisir dengan baik, banyaknya petugas merangkap tugas lain, kurangnya tanggung jawab petugas, petugas merasa upah kerja tidak sesuai, kurangnya sarana dan prasarana, media komunikasi masih terbatas, petugas kurang memahami SOP dan sering terjadi *turnover* petugas.
2. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas pelayanan di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung yaitu dengan: memberikan sarana kepada petugas terkait pelatihan, seminar, workshop dan atau

mengikuti studi lanjut sesuai dengan profesi masing-masing, konsultasi kepada Dinas Kesehatan terkait kendala yang ada di laboratorium Kesehatan, meningkatkan anggaran dana untuk peningkatan sarana dan prasarana, membuat kesepakatan bersama petugas pengganti jika sewaktu-waktu petugas yang dijadwalkan keluar, melakukan monitoring dan evaluasi dengan rutin.

### **Saran**

1. Mengikutsertakan petugas pelayanan dengan pelatihan, seminar, *workshop*, mengikuti studi lanjut sesuai dengan profesi masing-masing serta melakukan monitoring dan evaluasi dengan rutin.
2. Melakukan konsultasi kepada Dinas Kesehatan terkait kendala yang ada di Laboratorium Kesehatan seperti rendahnya kesadaran masyarakat untuk memeriksakan kondisi air di Laboratorium Kesehatan.
3. Meningkatkan anggaran dana untuk peningkatan sarana dan prasarana di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Temanggung.
4. Membuat peraturan bersama terkait petugas pengganti apabila terdapat petugas yang melakukan turnover.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azizah, Nur Zsa (2019). Pendidikan dan Pelatihan Sebagai upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Perpustakaan. *Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*. Volume 3 Nomor 2.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bilson, Simamora. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia. Pustaka Utama.
- Hakim, Adnan. (2016). Model Struktural Hubungan Teknologi Informasi, Kualitas Informasi Dan Kinerja Manajerial Industri Kreatif Percetakan Digital. *Jurnal Manajemen*
- Hasibuan, Malayu S.P, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Kasmir. (2017). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Khikmah, Nur (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal* 6 (4).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Krisbow, Armuti. (2017). Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas. *Eprints-upnjatim*.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Mangkunegara. (2011). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. (2006). *Human Resource Management: Manajemen Sumber. Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat.
- Samosir, Rusmalia. (2018). Pengaruh Kemampuan Intelektual Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Pematangsiantar. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. Vol. 4 (2).
- Sapitri, Ranty. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru. *Jurnal Fisip*. Edisi Oktober.
- Sihombing, Puji Latri. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaandi Cv Multi Baja Medan. *Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa*. Volume 6.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Strategi Pemasaran, Edisi 4 Andi Offset*, Yogyakarta.
- Utami, C. W. (2017). *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan. Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Yaqin, Moh Ainul. (2015). Analisis Tahap Pemeriksaan Pra Analitik Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Hasil Laboratorium di RS. Muji Rahayu Surabaya. *Jurnal Sains* Vol.5 (10).

HOME / Editorial Team

## Editorial Team

### Editor in Chief:



#### Sulastiningsih

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia  
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

### Managing Editor:



#### Beta Asteria

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia  
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

### Editorial Board:



#### John Suprihanto

Universitas Gadjahmada Yogyakarta, Indonesia  
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus



#### H.M. Awal Satrio

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia  
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus



#### Suhartono

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia  
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus



#### Suci Utami Wikaningtyas

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia  
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | Scopus

### Publication and Content Editor:

Agung Slamet Prasetyo  
Siti Khotimah

### Make a Submission

### INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

### EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

### ARTICLE TEMPLATE



### ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



### TOOLS

Zotero



### INDEXING LIST



### Support By



### VISITORS

00005655