

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.F.Stoner James, DKK, 1996, *Manajemen*, Edisi Indonesia, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.
- Bacal, R. (2001). *Performance Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Colquitt, Jason A., Jeffery A. LePine, and Michael J. Wesson. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill, 2011.
- Gibson, James L., Donnelly Jr, James H., Ivancevich, John M., Konopaske, Robert (2012). *Organizational Behavior, Structure, Processes, Fourteenth Edition (International Edition)*. 1221 Avenue of The Americas, New York, NY 10020: McGraw-Hill.
- Irianto, J. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : Insan Cendekia.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA.
- Wibowo, (2007). *Manajemen Kinerja, Edisi Kedua*. Jakarta. : Rajawali
- (2014). *Manajemen Kinerja, Edisi Keempat*. Jakarta : Rajawali Pers.
- (2017). *Manajemen Kinerja, Edisi Kelima*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Jurnal dan Skripsi

- Aguinis, H. (2014). *Performance management _ Herman Aguinis*.
- Anyanwu, U. (2002). *Productivity and capacity building. Proceedings of the 9th Annual*.
- B, M. U. H. S. (2015). *Kinerja Dinas Sosial Dalam Pelaksanaan Program Pembinaan Anak Jalanan Di Kota Makassar Jurusan Ilmu Administrasi Negara*.

Emadwiandr. (2013). Konsep Kinerja. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Fitriyanto. (2005). Pengaruh Motivasi Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Kerja. *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Produktivitas Kerja*, 11–56.

Non, P., Di, P., & Universitas, P. (2012). *Kinerja, Sumberdaya Manusia, sertifikat ISO*.

S, V. K. (2019). *Employee productivity and organizational performance : A theoretical perspective*. April.

Usman, A. G., Saleh, L. M. I., Negeri, M., Mangkurat, L., Kalimantan, P., & Usman, A. G. (1998). *Bab i pendahuluan a. latar belakang*. 165, 1–10.

Lainnya

<https://www.linovhr.com/sumber-daya-manusia-menurut-para-ahli/>

<https://idtesis.com/metode-deskriptif/>

Mathis, & Jackson. (2006). *linovhr*. Diambil kembali dari linovhr: <https://www.linovhr.com/sumber-daya-manusia-menurut-para-ahli/>

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Saya mahasiswa Ilmu administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Hasanuddin akan melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir (Skripsi) dengan judul “**KINERJA PEGAWAI PADA PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulselrabar**”. Bantuan dalam bentuk informasi dari Bapak/Ibu/Sdr akan sangat berarti bagi saya dan informasi dari Bapak/Ibu/Sdr akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan kesedian dari Bapak/Ibu/Sdr saya ucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Umur :.....

Jenis Kelamin :.....

Pekerjaan :.....

II. Petunjuk Pengisian:

Silahkan memilih dari beberapa opsi jawaban pada masing-masing pertanyaan yang anda anggap paling sesuai berdasarkan pengamatan dan pengalaman anda.

Keterangan opsi jawaban:

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
CS = Cukup Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

A. Kualitas Kerja

1. Pegawai PT. PLN UIW Sulselrabar selalu terampil dalam menyelesaikan pekerjaannya

- ☐ Sangat Setuju
- ☐ Setuju
- ☐ Cukup Setuju
- ☐ Tidak Setuju
- ☐ Sangat Tidak Setuju

2. Pegawai PT. PLN UIW Sulselrabar menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat

- ☐ Sangat Setuju

- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

B. Ketepatan Waktu

3. Pegawai PT.PLN UIW Sulselrabar menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

4. Pelayanan pengaduan pada PT. PLN UIW Sulselrabar cepat dan handal

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

C. Inisiatif Kerja

5. Pegawai PT. PLN siap memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi pelanggan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

6. Inisiatif pegawai PLN sangat tinggi dalam mengatasi masalah ataupun keluhan yang dialami oleh pelanggan

- Sangat Setuju

- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

D. Kapabilitas kerja

7. Perhitungan tagihan (*bill*) PT. PLN UIW Sulselrabar akurat dan sesuai dengan pemakaian pelanggan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

8. Pegawai membantu pelanggan jika listrik terkendala secara teknis

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

E. Komunikasi

9. Pelanggan mendapatkan akses yang mudah untuk berkomunikasi jika ada kendala

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

10. Dalam Pelaksanaan tugas terjalin komunikasi yang baik antara pegawai PLN dan pelanggan

- Sangat Setuju
- Setuju
- Cukup Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Apa alasan dari jawaban Anda tersebut?

.....
.....

SARAN DAN KRITIK

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

TABULASI JAWABAN RESPONDEN

No Res	Kinerja Pegawai										
	Kualitas Kerja		Ketepatan Waktu		Inisiatif		Kapabilitas Kerja		Komunikasi		Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	36
3	3	3	4	3	3	5	4	2	5	5	37
4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	41
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	48
6	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	39
7	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	36
8	3	4	5	3	4	4	3	2	3	3	34
9	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	42
10	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	43
11	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	37
12	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	45
13	5	4	3	5	4	5	5	3	4	4	42
14	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	38
15	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	40
16	5	5	3	5	5	5	4	2	4	4	42
17	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	34
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
20	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	42
21	5	5	5	4	5	4	3	2	4	4	41
22	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
23	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	36
24	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
25	4	5	5	4	4	2	5	3	5	5	42
26	4	4	3	4	4	4	3	2	5	5	38
27	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	45
28	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	43
29	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	44
30	5	5	4	5	5	4	3	3	3	3	40
31	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	40
32	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	43
33	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	45
34	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	40
35	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	43
36	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	38
37	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	44
38	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	44
39	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
40	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	41
41	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	45
42	4	4	3	4	5	5	4	3	3	3	38
43	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	42
44	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	41
45	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	37
46	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	34
47	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	38
48	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	39
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37

No Res	Kinerja Pegawai										
	Kualitas Kerja		Ketepatan Waktu		Inisiatif		Kapabilitas Kerja		Komunikasi		Total
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	TX
50	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37
51	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	42
52	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
53	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	39
54	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
55	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
56	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	46
57	3	5	5	3	5	4	3	5	5	5	43
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
60	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	46
61	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
62	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	46
63	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	38
64	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	42
65	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	41
66	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43
67	5	5	4	5	5	5	3	5	3	3	43
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
69	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	48
70	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	48
71	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	44
72	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	39
73	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37
74	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
75	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	40
76	3	3	5	3	3	5	5	3	3	3	36
77	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	39
78	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	41
79	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	35
80	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	41
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
82	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
83	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	42
84	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	45
85	3	5	4	3	4	5	3	3	4	4	38
86	5	4	5	5	5	3	5	3	3	3	41
87	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	42
88	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41
89	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	41
90	4	5	4	4	5	3	4	3	4	4	40
91	5	4	4	5	4	3	5	5	4	4	43
92	3	5	3	3	4	4	5	4	4	4	39
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
94	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	42
95	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	41
96	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	42
97	4	3	5	4	3	3	3	3	5	4	37
98	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	39
99	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	41
100	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	37

