

## **KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA MON KRUENG BARO KABUPATEN PIDIE**

**Awaluddin <sup>(1)</sup>, Zulfikar <sup>(2)</sup>**

<sup>1</sup> **Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jabal Ghafur**

<sup>2</sup> **Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Jabal Ghafurur, sigli aceh**

e-mail: awaluddin@unigha.ac.id , Zulfikar@unigha.ac.id

### **ABSTRACT**

Public service is public trust, where every citizen hopes that public services can provide services that are in accordance with honesty, and management of income sources that are appropriate, accountable, and generate public trust, which requires public service ethics as a pillar, public trust. and as a basis for realizing good governance, the quality of public services is a dynamic condition related to services, people, products, processes and the environment where the level of quality is determined at the time the service is provided. As for the formulation of the problem, how is the quality of clean water supply services at the Tirta Mon Krueng Baro Regional Public Company, Pidie Regency? and the methodology used using a descriptive qualitative approach is limited to efforts to reveal a problem or situation or event as it is so as to reveal facts and provide an objective picture of the actual state of the object under study. Based on the results of this study, it can be said that at PDAM Tirta Mon Krung Baro, Pidie Regency, the quality of service provided to customers. Honesty is part of spirituality that reflects the attitude of sharing, which is in favor of truth and a commendable moral attitude, and honesty is a personal quality possessed by every individual in the company. Services at PDAM Tirta Mon Krung Baro, Pidie Regency, not only show the existence and ability of employees to serve, but employees also deeply instill in themselves the responsibility as public servants. Structurally it is carried out by the Subscription Section, considering that the entire service administration process occurs in this section.

**Keywords:** Quality, Service, Company

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, dimana setiap warga negara berharap, pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kejujuran, dan pengelolaan sumber penghasilan yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, dan menghasilkan kepercayaan publik, yang dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar, kepercayaan publik dan sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, manusia, produk, proses dan lingkungan dimana kadar mutu Kualitasnya yang ditentukan, pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. adapun rumusan masalah bagaimana Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan umum daerah tirta mon krueng baro Kabupaten Pidie? dan metodologi yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan maupun peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa, di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap, yang berpihak pada kebenaran dan

sikap moral yang terpuji, dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan. pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuan para pegawai dalam melayani, melainkan para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka tanggungjawab sebagai seorang pelayan publik. secara struktur diemban oleh Sup Bagian langganan, mengingat seluruh proses administrasi pelayanan terjadi pada bagian ini.

**Kata kunci:** Kualitas, Pelayanan, Perusahaan

## Pendahuluan

Pelayanan publik adalah kepercayaan publik, dimana setiap warga negara berharap, pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kejujuran, dan pengelolaan sumber penghasilan yang tepat, dapat dipertanggungjawabkan, dan menghasilkan kepercayaan publik, yang dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar, kepercayaan publik dan sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan jasa, manusia, produk, proses dan lingkungan dimana kadar mutu Kualitasnya yang ditentukan, pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut.

Menurut Mohammad yang dikutip oleh Abdul Mahsyar (2013: 121) mengatakan, bahwa kualitas pelayanan tersebut tergantung oleh aspek-aspek, seperti pola pelaksanaannya, dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), dan manajemen kelembagaan. Dapat dikatakan bahwa dukungan, Sumber Daya Manusia juga mempunyai pengaruh penting dalam mengelola organisasi. Pemerintah disini harus mampu melayani masyarakat dengan adil, transparan dan tidak membebani masyarakat. Tugas dan fungsi utama seorang pemerintah adalah melayani (service) Masyarakatnya. Sebagaimana dikemukakan juga oleh Kasmir yang dikutip oleh Abdul Mahsyar (2017:87) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang berorientasi dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah, melalui pelayanan yang diberikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Kualitas pelayanan Perusahaan umum daerah air minum tirta mon krueng baro

kabupaten Pidie, masih belum sesuai dengan keinginan Masyarakat tersebut, karena masih banyak Masyarakat yang mengeluh dan kecewa terhadap tidak layaknya pegawai dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana dengan baik karena disebabkan dengan permasalahan yang terjadi di Perusahaan umum daerah air minum tirta mon krueng baro kabupaten Pidie.

Terkadang masyarakat yang melaporkan permasalahan seperti yang tersebut di atas, jika sudah melapor masyarakat mempunyai kemauan, bahwa keluhan dan laporannya tersebut harus segera diatasi. Namun, di Kantor Perusahaan umum daerah air minum tirta mon krueng baro kabupaten Pidie, ini kekurangan pegawai atau Sumber Daya Manusia (SDM) yang menangani wilayah teknis, karena hanya terdapat beberapa pegawai saja,

Kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan umum daerah air minum tirta mon krueng baro Kabupaten Pidie dengan melihat permasalahan tersebut, tidak mungkin bisa langsung diatasi secepatnya permasalahan yang terjadi. Karena banyaknya jumlah pelanggan, nah inilah yang menyebabkan kualitas pelayanan yang terjadi di Kantor kurang maksimal, dan juga terkadang jika air macet disebabkan karena saluran perpipaan yang Bocor, dan memakan waktu yang lama dalam mengatasi hal tersebut. Karena, beberapa kendala tekhnis, dan juga bahkan air macet sampai berbulan-bulan, maka terpaksa warga mengambil air untuk dikonsumsi sebagai kebutuhan hidup sehari-hari, itu biasanya diambil dari air sungai, air sumur, dan lain sebagainya, yang pada dasarnya kualitas air tersebut kurang

baik untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari, apalagi untuk dijadikan air minum, dan masak. Jadi, pernyataan tersebut, kemudian harus disesuaikan oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 122 Tahun 2015, Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Sesuai dengan latar belakang di atas, sehingga penulis ingin mengetahui Kualitas Pelayanan yang dilakukan di Kantor Perusahaan umum daerah air minum tirta mon krueng baru yang menjadi Locus Penelitian, sehingga peneliti memilih judul "Kualitas Pelayanan penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Pidie.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan umum daerah tirta mon krueng baru Kabupaten Pidie?
2. Seberapa baik kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan umum daerah tirta mon krueng baru Kabupaten Pidie?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan umum daerah tirta mon krueng baru Kabupaten Pidie
2. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan penyediaan air bersih di Perusahaan umum daerah tirta mon krueng baru Kabupaten Pidie

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pelayanan**

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (: 56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan

layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. American National Standards Institute (ANSI) dan American Society for Quality (ASQ) (dalam Haksever dkk, 2010: 330-331) berpendapat bahwa kualitas adalah totalitas dari setiap fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mengandalkan pada tiap-tiap kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai konsepsi multidimensional yang dibangun melalui evaluasi terhadap konstruksi dari sejumlah atribut yang terkait dengan jasa (Utami, 2006: 245). Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017: 142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan. Menurut Lovelock dan Wright (2012: 265-266) mengatakan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu yang jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melaksanakannya secara efektif. Garvin (dalam Lovelock dan Wirtz, 2014: 407) mengidentifikasi perspektif mengenai kualitas dalam lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata konsumen, yang berarti kualitas diawali dengan sebuah jaminan bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta

kebutuhan yang berbeda. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan.

### **Metode**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan maupun peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Kemudian Sugiyono (2010: 11) berpendapat bahwa pada penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan pada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilakukan. Tempat penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis bertempat di perusahaan umum daerah tirta mon Krueng baro Kabupaten Pidie.

### **Populasi Sampel Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi informan penelitian utama adalah peneliti sendiri. Sebab menurut Nasution dalam Sugiyono (2010: 25) peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakannya bermakna atau tidak bagi penelitian.

Moleong (2014: 169) Ciri-ciri umum sebagai instrumen mencakup segi reponsif, dapat menyesuaikan diri atas pengetahuan, memproses dan mengikhtisarkan, dan memanfaatkan kesempatan mencari respons

yang lazim atau idiosinkratik. Selain itu peneliti sebagai instrumen dapat segera menganalisis data yang diperoleh.

Maka dalam hal ini yang menjadi sampel penelitian sebagai berikut:

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan umum daerah tirta mon krueng baro Kabupaten Pidie**

Hasil penelitian dan pembahasan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krueng Baro Kabupaten Pidie yang dilakukan oleh peneliti, untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krueng Baro Kabupaten Pidie, dilihat dari segi tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krueng Baro Kabupaten Pidie, dengan berdasarkan 4 Indikator kualitas pelayanan yang di jadikan sebagai ukuran, yaitu Tangibles, Reability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Dari kelima indikator tersebut yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai, dapat dilihat dari jawaban pada setiap sub indikator yang masing-masing memiliki 4 sampai 5 pertanyaan, dengan keseluruhan jumlah pertanyaan sebanyak 21 butir dengan skor tertinggi adalah 4 dan skor terendah adalah 1. Berikut adalah indikator instrument Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krueng Baro Kabupaten Pidie.

Dalam proses pelayanan hal yang perlu dilakukan oleh pegawai, yaitu memberikan kenyamanan kepada setiap pelanggan, hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang diwawancara langsung dengan pelanggan memberikan tanggapan kepuasan terhadap kenyamanan yang diberikan hal ini tidak lepas dari kemampuan pegawai dalam memberikan kenyamanan terhadap pelanggan dalam proses pelayanan di Kantor

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie. ini cukup baik, hak tersebut terlihat saat peneliti melakukan penelitian di Kantor tersebut. seperti halnya jika masa pembayaran air tiba, para pelanggan sangat banyak berdatangan ke Kantor tersebut untuk melakukan pembayaran, Dalam proses pembayaran pelanggan mengambil nomor antrian untuk melakukan pembayaran, dengan adanya nomor antrian ini, agar pelanggan tidak saling berlomba untuk melakukan pembayaran, dan di Kantor tersebut telah disediakan ruang tunggu antrian yang dilengkapi fasilitas seperti kipas angin, agar pelanggan tidak kepanasan dalam antrian di loket pembayaran.

Adapun kedisiplinan pada kantor Pegawai di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, ini cukup disiplin dalam proses pelayanan, mereka melakukan pelayanan sesuai dengan tugas masing-masing dan setiap kepala bagian memiliki staf masing-masing. Atasan telah memilih para pegawai untuk ditempatkan berdasarkan kemampuan mereka, serta atasan juga telah menetapkan waktu jam kerja pegawai, seperti datang tepat waktu dan pulang dengan waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, sudah dilakukan pembagian tugas oleh atasan, mereka ditempatkan sesuai dengan kemampuannya, dan beberapa bagian terdiri dari kepala bagian dan stafnya masing-masing. Hal ini dilakukan agar tingkat kedisiplinan di Kantor tersebut semakin meningkat. Karena jika tidak dilakukan pembagian sesuai dengan kemampuannya, maka proses pelayanan tidak akan berjalan lancar. Disiplin dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, merupakan suatu hal yang dinilai langsung oleh masyarakat. Jika pegawai disiplin dalam pelayanan, maka proses pelayanan

juga akan berjalan dengan baik dan pelanggan juga akan merasa dihargai.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie memiliki Standar Operasional Prosedur yang ada di Kantor tersebut, dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait standar pelayanan yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan pelayanan di kantor namun, ketika hal tersebut ditanyakan kepada pelanggan, banyak diantara mereka yang tidak mengetahui seperti apa standar pelayanan yang digunakan di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti yaitu sebagai berikut: mengenai standar pelayanan yang digunakan di Kantor Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, di Kantor tersebut mempunyai standar pelayanan yang jelas baik itu standar prosedur pelayanan administrasi dan standar prosedur pelayanan teknis, Pelayanan administratif menjadi tanggung jawab bagian hubungan pelanggan sementara pelayanan teknis menjadi tanggung jawab bagian teknis. Pelayanan administrasi meliputi pelayanan pendaftaran menjadi pelanggan baru, pelayanan pembayaran rekening air, serta pelayanan mengenai keluhan dan saran dari pelanggan. Untuk pelayanan teknis berupa pelayanan sambungan pipa distribusi ke lokasi tempat tinggal pelanggan dan perbaikan pipa jika terjadi masalah aliran air.

Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti, mengenai standar pelayanan, di Kantor itu mempunyai standar pelayanan yang jelas. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme pelayanan baik untuk pelanggan baru dan pelanggan lama. Proses

pelayanan dimulai sejak masyarakat melakukan pendaftaran untuk pertama kalinya. Pelayanan dilakukan sesuai dengan aturan standar prosedur yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie.

Adapun kehandalan dalam memberikan informasi yang jujur dan berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan hasil observasi peneliti di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie. Bahwa, pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, ini lebih mengutamakan kejujuran dalam pelayanan, karena bagi mereka, jika nilai kejujuran di kantor ini tidak baik, maka akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Misalnya dalam hal pembayaran, jika ada pelanggan yang tidak melakukan pembayaran dalam beberapa bulan, maka pegawai yang bertugas dalam hal pembayaran, segera turun tangan dan mendatangi tempat tinggal pelanggan tersebut, dan pegawai menagih sesuai dengan jumlah tagihan, dan tunggakan pelanggan tersebut, mereka tidak melebihi jumlah tagihan tersebut. karena bagi mereka kejujuran adalah hal utama dalam bekerja apalagi dalam hal pembayaran.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat dikatakan bahwa, di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, ini pegawainya menjadikan kejujuran adalah hal utama dalam bekerja, karena bagi mereka jika tidak jujur maka akan berpengaruh pada tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kejujuran adalah bagian dari kerohanian yang mencerminkan berbagai sikap, yang berpihak pada kebenaran dan sikap moral yang terpuji, dan kejujuran merupakan kualitas pribadi yang dimiliki oleh setiap individu dalam perusahaan. Hal ini akan mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanat yang diberikan, selain itu mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Semakin

dapat dipercaya, maka semakin baik pula citra perusahaan dimata masyarakat atau pelanggan dan akan menggunakan jasa terus-menerus Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai di depan mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap masalah teknis.

Berdasarkan data dan hasil data dapat di ambil kesimpulan bahwa pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuan para pegawai dalam melayani, melainkan para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka tanggungjawab sebagai seorang pelayan publik. secara struktur diemban oleh Sup Bagian langganan, mengingat seluruh proses administrasi pelayanan terjadi pada bagian ini.

### **Kesimpulan**

Pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuan para pegawai dalam melayani, melainkan para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka tanggungjawab dan jujur sebagai seorang pelayan publik. secara struktur diemban oleh Sup Bagian langganan, mengingat seluruh proses administrasi pelayanan terjadi pada bagian ini.

### **Saran**

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mon Krung Baro Kabupaten Pidie, perlunya pengontrolan dan pemeliharaan pipa yang baik agar tidak terjadi lagi pembocoran dan perlunya menjaga kualitas air yang sering terdapat kendala,

### **Daftar Pustaka**

Abdul Mahsyar. 2011. Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik.

- Moleong, Lexy. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyetty, Ending R Sri, dan Mulyani Sri. (2010). *Modul Memproses pelayanan*, Jakarta
- Abdullah, Rozali. (2005). *Pelaksanaan Otonomi Luas Dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang, P. (2011). *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Zulfikar, H. (2019). MOTIVASI DAN PRODUKTIVITAS KERJA PEGAWAI PADA BAGIAN UMUM SEKRETARIAT KABUPATEN PIDIE. *Jurnal Real Riset*, 1(1).
- Zulfikar, Z., Rozaili, R., & Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*.