

# **Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kejaksaan Negeri Medan.**

**Siswati Saragih**

(Fisip Univ. Dharmawangsa Medan)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berada dan menggambarkan di Kantor Kejaksaan Negeri Medan. Latar belakang penelitian ini adalah bagaimana Peranan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik yang dilaksanakan.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dokumentasi dan riset lapangan. Narasumber dalam penelitian ini tidak hanya pegawainya saja tetapi masyarakat yang ikut serta dalam pelayanan yang ada di kantor kejaksaan negeri medan. Data – data dikumpulkan, dibandingkan dan dianalisis dengan analisis kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan Key informan sebagai narasumbernya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai di kantor kejaksaan negeri medan sudah berjalan dengan sangat baik terutama dalam hal kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian.

Dari wawancara dengan key informan yakni 2 pegawai dan 2 warga masyarakat di kantor kejaksaan negeri medan dapat diketahui bahwa pernyataan key informan dalam pembahasan ini adalah baik. Sehingga, dinyatakan adanya hubungan positif antara Peranan Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kejaksaan Negeri Medan.

*Kata kunci: Kinerja, Kualitas, Pelayanan*

### **A. PENDAHULUAN**

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Pengukuran kinerja merupakan suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan termasuk informasi dan efisiensi atas penggunaan sumberdaya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Penyusunan sistem penilaian kinerja Kejaksaan sejalan dengan agenda Reformasi Birokrasi Kejaksaan yang telah diluncurkan. Salah satu program Reformasi Birokrasi adalah Penataan Sistem Manajemen SDM yang kegiatannya Membangun Sistem Penilaian Kinerja dengan keluaran (output) berupa Sistem Penilaian Kinerja berdasarkan kompetensi, transparan dan *user friendly*.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Dalam kaitan inilah sesuai dengan UU no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan, dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga Negara atas suatu barang/jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Secara mendasar keluhan tentang rendahnya kualitas pelayanan publik sudah menjadi tema pembicaraan sehari-hari. Beberapa faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik yaitu masalah kinerja pegawai yang tidak baik, seperti perilaku yang tidak mencerminkan melayani, tapi sebaliknya cenderung menunjukkan perilaku ingin dilayani. Sebuah pelayanan juga memiliki beberapa permasalahan yang ada yaitu : kurang *responsif*, kurang *informatif*, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Dari beberapa permasalahan tersebut dapat disimpulkan bahwa apa yang dilakukan oleh pemerintah belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, apa yang dilakukan hanyalah sebatas pelayanan yang didasari oleh kewajiban sebagai pekerja pemerintah bukan sebagai abdi masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur

pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004).

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek *eksternal* organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Berbagai permasalahan atau hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak berjalan dengan baik, harus ditata ulang atau diperbarui. Reformasi Birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan kata lain, Reformasi Birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu, dengan pesatnya kemajuan ilmu

pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, harus segera diambil langkah langkah yang bersifat mendasar, komprehensif dan sistemik, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaruan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan *revolutioner*.

## **B. LANDASAN TEORI**

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

### **a. Kualitas.**

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

### **b. Kuantitas.**

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

### **c. Ketepatan waktu.**

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

### **d. Efektivitas.**

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

### **e. Kemandirian.**

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Kurangnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dikarenakan oleh:

- a. Kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, berkerja dan melayani seandainya, maka terjadilah kesalahan atau kurang tepatnya hasil kerja pegawai.
- b. Sistem, proses dan metode kerja yang tidak memadai, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas dan kewajiban yang telah dibebankan kepadanya.
- c. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpangsiuran tugas yang ada.
- d. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai mencari penambahan pendapatan dengan melaksanakan praktek penjualan jasa pelayanan pada jam kerja.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya oleh atasan, akibatnya hasil kerja yang dicapai tidak memenuhi standar yang telah ditentukan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kejaksaan Negeri Medan, yang beralamat di Jl.Adinegoro No.5, Petisah Tengah, Medan. Alasan Pemilihan lokasi ini adalah untuk memberikan kemudahan dalam berbagai aspek.

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan:

- a. Studi Pustaka

- Bedah Dokumen (Arsip)

Pengumpulan data dengan meminta data-data tertulis (arsip) kepada pihak pelaksanaan negeri medan yang menjadi objek penelitian, sebagai bahan untuk melengkapi penyusunan skripsi ini.

- Bedah Pustaka

Merupakan pengumpulan data dengan melakukan bedah pustaka untuk mengambil data teoritis yang digunakan untuk membangun landasan teori yang kuat mendukung analisis yang dipakai. Teknik ini dilakukan dengan mempelajari literatur, catatan kuliah, dan dokumen yang ada dan relevan dengan masalah yang diteliti.

#### b. Studi Lapangan

- Observasi (Pengamatan Langsung)

Merupakan pengumpulan data dengan pengamatan dan pencatatan secara langsung kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti

- Wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban langsung dari sumber utama data.

### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Gambaran Umum**

Tugas Pokok dan Fungsi di Kejaksaan Negeri Medan:

#### **Bagian Pembinaan**

##### **Menurut Kasubagbin Soleh, SH**

Sub Bagian Pembinaan Kejaksaan Negeri Medan mempunyai tugas melakukan pembinaan atas manajemen dan pembangunan prasarana dan prasarana, pengelolaan ketatausahaan, kepegawaian, kesejahteraan pegawai, keuangan, perlengkapan organisasi dan tata laksana pengelolaan teknis atas milik negara yang menjadi tanggung jawabnya serta pemberian dukungan pelayanan teknis dan administrasi bagi seluruh satuan kerja dilingkungan Kejaksaan

Negeri Medan dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas. Dalam melaksanakan tugas, Sub bagian Pembinaan menyelenggarakan fungsi :

- Melakukan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi serta membina kerjasama seluruh satuan kerja di lingkungan Kejaksaan Negeri di bidang administrasi;
- Melakukan pembinaan organisasi dan tata laksana urusan ketatausahaan dan mengelola keuangan, kepegawaian, perlengkapan dan milik negara yang menjadi tanggung jawabnya;
- Melakukan pembinaan dan peningkatan kemampuan, keterampilan dan integritas kepribadian aparat Kejaksaan di daerah hukumnya.

### **Bagian Intelijen**

**Erman Syafrudianto, SH,**

**Kasi Intelijen**

Seksi Intelijen mempunyai tugas melakukan kegiatan intelijen yustisial di bidang ideologi, politik, ekonomi, keuangan, sosial budaya dan pertahanan keamanan untuk mendukung kebijaksanaan penegakan hukum dan keadilan baik preventif maupun represif melaksanakan dan atau turut serta menyelenggarakan ketertiban dan ketenteraman umum serta pengamanan pembangunan nasional dan hasilnya di daerah hukum Kejaksaan Negeri yang bersangkutan. Dalam melaksanakan tugasnya, Seksi Intelijen menyelenggarakan fungsi :

- Penyiapan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang intelijen berupa bimbingan, pembinaan dan pengamanan teknis;
- Penyiapan rencana, pelaksanaan dan penyiapan bahan pengendalian kegiatan intelijen penyelidikan, pengamanan penggalangan dalam rangka kebijaksanaan penegakan hukum baik preventif maupun represif untuk menanggulangi hambatan, tantangan, politik, ekonomi, keuangan, sosial budaya;
- Pelaksanaan kegiatan produksi dan sarana intelijen, membina dan meningkatkan kemampuan, keterampilan dan integritas kepribadian aparat intelijen yustisial, membina aparat dan mengendalikan karya di lingkungan kejaksaan negeri yang bersangkutan;

- Pengamanan teknis terhadap pelaksanaan tugas satuan kerja bidang personil, kegiatan materiil, pemberitaan dan dokumen dengan memperhatikan koordinasi kerjasama dengan instansi pemerintah dan organisasi lain di daerah terutama dengan aparat intelijen.

## **Bagian Pidana Umum**

**Taufik, SH**

**Kasi Pidum**

Seksi Tindak Pidana Umum mempunyai tugas melaksanakan, pengendalian dan/atau melaksanakan tugas prapenuntutan, pemeriksaan tambahan, penuntutan, melaksanakan penetapan hakim dan putusan pengadilan, pengawasan terhadap keputusan lepas bersyarat dan tindakan hukum lainnya dalam perkara Tindak Pidana Umum.

Dalam melaksanakan tugasnya, Seksi Tindak Pidana Umum menyelenggarakan fungsi :

- Penyiapan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang tindak pidana umum berupa pemberian bimbingan, pembinaan dan pengamanan teknis;
- Penyiapan rencana, pelaksanaan dan penyiapan bahan pengendalian kegiatan prapenuntutan, pemeriksaan tambahan, penuntutan dalam perkara tindak pidana terhadap keamanan negara dan ketertiban umum, tindak pidana terhadap orang dan harta benda serta tindak pidana umum lain yang diatur di luar Kitab Undang-undang pidana;
- Penyiapkan bahan pengendalian dan atau pelaksanaan penetapan hakim dan putusan pengadilan, melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan keputusan lepas bersyarat dan tindakan hukum lain dalam perkara tindak pidana umum serta pengadministrasiannya ;
- Pembinaan kerjasama dan melakukan koordinasi dengan instansi serta pemberian bimbingan serta petunjuk teknis dalam penanganan perkara tindak pidana umum kepada penyidik;

- Penyiapan bahan saran, konsepsi tentang pendapat dan atau pertimbangan hukum Jaksa Agung mengenai perkara tindak pidana umum dan masalah hukum lainnya dalam kebijaksanaan penegakan hukum;
- Peningkatan kemampuan, ketrampilan dan integritas kepribadian aparat tindak pidana umum daerah hukum Kejaksaan Negeri yang bersangkutan;
- Pengadministrasian dan pembuatan laporan di daerah hukum Kejaksaan Negeri bersangkutan.

### **Bagian Pidana Khusus**

#### **M. Haris Hasbullah, SH**

##### **Kasi Pidsus**

Seksi Tindak Pidana Khusus mempunyai tugas melakukan pengendalian kegiatan penyelidikan, penyidikan, prapenuntutan, pemeriksaan tambahan, penuntutan, melaksanakan penetapan dan putusan pengadilan, pengawasan terhadap pelaksanaan lepas bersyarat dan tindakan hukum lainnya dalam perkara tindak pidana khusus di daerah hukum Kejaksaan Negeri Medan. Dalam melaksanakan tugas, Seksi Tindak Pidana Khusus menyelenggarakan fungsi:

- Penyiapan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang tindak pidana khusus berupa pemberian bimbingan, pembinaan dan pengamanan teknis;
- Penyiapan rencana, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan penyelidikan, penyidikan, prapenuntutan, pemeriksaan, tambahan, penuntutan dan pengadministrasiannya;
- Pelaksanaan penetapan hakim dan putusan pengadilan, pengawasan terhadap pelaksanaan keputusan lepas bersyarat dan tindakan hukum lain dalam perkara tindak pidana khusus serta pengadministrasiannya ;
- Pembinaan kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait dan memberi bimbingan serta petunjuk teknis kepada penyidik dalam penanganan perkara tindak pidana korupsi, ekonomi dan tindak pidana khusus yang lain serta pengadministrasiannya;

- Penyiapan bahan sarana konsepsi tentang pendapat dan atau pertimbangan hukum Jaksa Agung mengenai perkara tindak pidana khusus dan masalah hukum lain dalam kebijaksanaan hukum;
- Peningkatan kemampuan, keterampilan dan integritas kepribadian aparat tindak pidana khusus.

## **Bagian Perdata dan Tata Usaha**

**Firdaus, SH., MH., MM.**

### **Kasi Datun**

Dalam melaksanakan tugasnya, Seksi Perdata dan Tata Usaha Negara menyelenggarakan fungsi:

- Penyiapan perumusan kebijaksanaan teknis di bidang perdata dan tata usaha negara berupa pemberian bimbingan, pembinaan dan pengamanan teknis;
- Pengendalian kegiatan penegakan hukum, bantuan pertimbangan dan mewakili kepentingan negara dan pemerintah;
- Pelaksanaan gugatan uang pengganti atas putusan pengadilan, gugatan ganti kerugian dan tindakan hukum lain terhadap perbuatan yang melawan hukum yang merugikan keuangan negara;
- Pemberian bantuan hukum terhadap masyarakat yang menyangkut pemulihan dan perlindungan hak dengan memperhatikan kepentingan umum sepanjang negara atau pemerintah tidak menjadi tergugat;
- Pelaksanaan tindakan hukum di dalam maupun di luar pengadilan mewakili kepentingan keperdataan dari negara pemerintah dan masyarakat baik berdasarkan jabatan maupun kuasa khusus;
- Pembinaan kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait serta memberikan bimbingan dan petunjuk teknis dalam penanganan masalah perdata dan tata usaha negara di daerah hukum Kejaksaan Negeri yang bersangkutan;

- Pemberian saran konsepsi tentang pendapat dan atau pertimbangan hukum Jaksa Agung mengenai perkara perdata dan tata usaha negara dan masalah hukum lain dalam kebijakan penegakan hukum;
- Peningkatan kemampuan, ketrampilan dan integritas kepribadian aparat tindak pidana khusus di daerah hukum Kejaksaan Negeri yang bersangkutan.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di kantor kejaksaan negeri medan maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

#### **1. Kualitas**

Kualitas pelayanan yang semakin membaik, hal ini telah di ketahui dari hasil wawancara dari narasumber.

#### **2. Kuantitas**

Kuantitas pekerjaan yang terkadang melebihi beban pekerjaan dan jumlah pegawai terkadang tidak memberikan pelayanan yang baik, setidaknya disesuaikan kuantitas pekerjaan dengan jumlah pegawai agar pelayanan kepada masyarakat tetap baik.

#### **3. Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu dalam hal menyelesaikan suatu kasus atau pekerjaan sudah baik walaupun terkadang tidak tetap waktu dikarena jumlah sumber daya manusia terbatas dengan jumlah beban pekerjaan yang banyak.

#### **4. Efektivitas**

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya

## **5. Kemandirian**

Kemandirian pegawai kejaksaan sudah sangat baik dan profesionalisme di dalam melakukan pekerjaannya dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur di kejaksaan dan UU mengenai kejaksaan.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Kejaksaan Negeri Medan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, yaitu diantaranya:

1. Berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menambah pegawai kejaksaan, hal ini sesuai dengan semakin banyaknya beban pekerjaan di kejaksaan negeri medan.
2. Meningkatkan profesional dalam hal menyelesaikan setiap pekerjaan.
3. Memperbaiki pelayanan setiap individu ketika berhadapan dengan orang lain, meningkatkan target yang akan dicapai dan memperbaiki situasi (keadaan) untuk menciptakan kesamaan persepsi yang lebih baik.
4. Mengetahui situasi dan kondisi yang akan dihadapi dan mencoba mengubah perilaku sehingga menimbulkan kreativitas.
5. Harus meningkatkan kemandirian di dalam pekerjaan dan profesional dan ketepatan walaupun beban kerja semakin lama semakin bertambah banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Mischael, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Sofyan dan Haryanto. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Anogara, Sinungan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks
- Hasibuan, Malayu S.P. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. Seventh Edition. McGraw-Hill, Inc., New York.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Ternate: Penerbit LepKhair

Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Robbins, Stephen P., 2006. *Perilaku Organisasi*, PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:

Afabeta

Syafiie, Inu Kencana, dkk, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

