

KINERJA PEGAWAI BERDASARKAN TUGAS FOKOK DAN FUNGSI DINAS PERHUBUNGAN KOTA PALU

EMPLOYEE PERFORMANCE BASED ON FOCUS DUTIES AND FUNCTIONS OF THE PALU CITY TRANSPORTATION DEPARTMENT

Yuli Parasshanti Nugraeni ,Zainuddin , Ade Irma*

STIA Pembangunan Palu

*adeirmaok6@gmail.com @gmail.com

ARTIKEL INFO: Kata kunci: kinerja pegawai, efesiensi,efektifitas Received. : 23Agustus 2024 Revised. : 25 September 2024 Accepted : 27 September 2024	ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Palu. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palu. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Perhubungan Kota Palu yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Teknik pengambilan dan pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun kinerja yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori Handoko (2001:112), yang mencakup efisiensi dan efektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palu belum sepenuhnya baik. Efektivitas belum mencerminkan kinerja pegawai sesuai Tugas Pokok, dan efisiensi juga belum menunjukkan hasil yang memuaskan.
ARTICLE INFO:	ABSTRACT This study aims to analyze employee performance based on the Main Duties and Functions at the Palu City Transportation Office. The formulation of the problem in this study is how the performance of employees based on the main tasks and functions of the transportation department of Palu city. The informants in this study were employees of the Palu City Transportation Office who were determined by purposive technique. Data collection techniques consist of observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation and conclusion drawing. The performance used in this study is Handoko's theory (2001: 112) which includes Efficiency and Effectiveness. The results of the research on employee performance based on the main tasks and functions of the Palu City Transportation Office have not fully shown good results. Effectiveness has not shown employee performance based on the main task. Efficiency has not shown good results.

Pendahuluan

Kebijakan otonomi daerah yang diterapkan saat ini mencerminkan perubahan

mendasar dalam paradigma pemerintahan di Indonesia. Pada era Orde Baru, pemerintah berperan sebagai pengendali pusat dalam proses pembangunan. Namun, dengan otonomi daerah, pemerintah harus bertransformasi menjadi pelayan dan pemberdaya masyarakat, serta mendistribusikan kekuasaan lebih ke tingkat lokal. Pergeseran kekuasaan ini mengedepankan partisipasi masyarakat, di mana pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama setelah diberlakukannya UU Nomor 33 Tahun 2004 mengenai perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah.

Namun, tantangan masih ada. Birokrasi belum sepenuhnya berfungsi sesuai harapan, yang terlihat dari berbagai penyimpangan yang mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Krisis moneter juga memperparah kondisi ini, berdampak pada penurunan kepercayaan publik. Proses transformasi birokrasi kini sedang berlangsung, dengan upaya untuk menjadi lebih netral, demokratis, dan responsif terhadap masyarakat. Pergeseran ini mencakup perubahan dari sistem sentralistik menjadi desentralistik, dari otoritarian menjadi egalitarian, serta dari pendekatan yang besar dan kaku menuju yang lebih ramping dan fungsional.

Upaya-upaya ini bertujuan untuk membangun administrasi negara yang lebih mapan dan efektif, dengan fokus pada efisiensi, profesionalisme, dan responsivitas terhadap dinamika masyarakat dan lingkungan. Meski demikian, ketidakpastian masih menyelimuti proses ini, dan pencarian bentuk yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut terus berlanjut.

antor Dinas Perhubungan Kota Palu, yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan pemerintahan, perlu berupaya mengatasi berbagai kendala untuk mencapai visi dan misi organisasi. Keberhasilan organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dapat diukur berdasarkan pandangan Notoatmodjo (1998: 87).

Namun, dalam kenyataannya, Kantor Dinas Perhubungan Kota Palu masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain:

1. Kurangnya tenaga teknis: Hal ini menghambat efektivitas operasional di lapangan.
2. Dana operasional yang terbatas: Keterbatasan anggaran mengganggu kegiatan pelayanan.
3. Sarana yang tidak memadai: Fasilitas dan peralatan yang kurang memadai berdampak negatif pada kinerja.
4. Tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah: Ini mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam program-program yang ada.

Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kinerja Kantor Dinas Perhubungan Kota Palu tidak efisien dan efektif dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan.

Efisiensi diartikan sebagai kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Menurut Handako (2001: 112), efisiensi merupakan konsep matematis yang menggambarkan rasio antara keluaran (output) dan masukan (input), di mana kinerja yang tinggi dibandingkan dengan masukan tenaga kerja, bahan baku, uang, mesin, dan waktu. Sementara itu, efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat dan menggunakan alat yang sesuai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka perlu di tempuh usaha-usaha melalui perbaikan kinerja pegawai dan organisasi, agar segala dampak negatif dari kegiatan pemerintahan dan pelayanan dapat dihindarkan serta dampak positifnya dapat ditingkatkan. Dalam konteks Organisasi publik, penilaian kinerja organisasi merupakan suatu hal yang penting, karena dengan adanya kinerja maka akan diketahui tingkat pencapaian hasil yang telah dicapai, atau akan diketahui seberapa jauh pelaksanaan tugas-tugas yang dapat dilaksanakan.

Pendapat-pendapat para ahli tentang kinerja pegawai dan organisasi menyiratkan bahwa pengukuran kinerja sesungguhnya sangat penting untuk melihat sampai sejauh mana tujuan organisasi telah tercapai. Dalam konteks demikian maka penelitian mengenai kinerja pegawai yang dilekatkan pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Palu menjadi memiliki makna penting, terlebih lagi Kantor Dinas Perhubungan dimaksud memiliki kaitan tugas untuk menjadi perpanjangan tangan dari pemerintah Kota Palu dalam hal pemerintahan dan pelayanan yang belakangan ini menjadi isu yang cukup mendasar seiring dengan perkembangan pendekatan pembangunan berkelanjutan. Dimana pegawai dinas perhubungan kota palu melaksanakan kegiatan pekerjaan tidak sesuai dengan tupoksi dan sering mengabaikan pekerjaannya. Berdasarkan latar belakang diatas dan berbagai fenomena Kantor Dinas Perhubungan Kota Palu dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, maka penulis mengambil Judul : **“Kinerja Pegawai berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palu”**.

Metode

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Tipe penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau melukiskan secara rinci, sistematis, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan fenomena yang diselidiki, dari yang bersifat umum ke khusus. Menurut Sugiyono (2013: 53), penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan keadaan variabel, gejala, atau kondisi yang ada. Dasar penelitian ini bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Basrowi dan Suwandi (2008), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dan tulisan yang menggambarkan suatu kejadian yang diamati melalui ucapan, tulisan, dan tingkah laku. Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yang berarti peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dari sumber yang sama. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap proses-proses yang terjadi di lapangan, dengan pendekatan sebagai participant observer. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur, yang dilakukan dengan pertanyaan terbuka (open-ended) dan mengarah pada kedalaman informasi. Hal ini bertujuan untuk menggali pandangan subjek yang diteliti mengenai berbagai aspek yang bermanfaat sebagai dasar penelitian lebih lanjut.

Hasil dan Pembahasan

Kinerja Pegawai Berdasarkan Tugas Pokok dan Fungsi pada Dinas Perhubungan Kota Palu

Umumnya, kinerja seorang pegawai atau karyawan dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, bakat, dan kesungguhan pegawai tersebut. Selain itu, kinerja juga dipengaruhi oleh kompensasi yang mereka terima. Keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi sangat tergantung pada prestasi kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya, karena pegawai atau karyawan merupakan unsur terpenting yang harus mendapatkan perhatian. Pencapaian tujuan suatu organisasi menjadi kurang efektif apabila banyak pegawai yang tidak berprestasi, yang dapat mengakibatkan pemborosan bagi organisasi. Oleh karena itu, prestasi kerja atau kinerja harus diperhatikan.

Dengan demikian, jelas bahwa penilaian atas kinerja pegawai memerlukan interaksi positif dan kontinu antara pejabat, pemimpin, dan bagian kepemimpinan. Interaksi positif

ini tidak hanya menjamin objektivitas, tetapi juga menciptakan lingkungan yang mendukung peningkatan kinerja. Selain itu, penilaian yang efektif harus melibatkan interaksi yang mampu memenuhi persyaratan objektivitas dan subjektivitas, serta pendokumentasian yang rapi. Hal ini akan membuahkan loyalitas dan kegairahan kerja, karena para pegawai merasa memperoleh perlakuan yang adil.

Diakui bahwa kinerja tidak semata-mata tergantung pada satu sektor saja; ada berbagai faktor yang turut menentukan prestasi kerja atau kinerja seseorang. Identifikasi terhadap faktor-faktor yang berpengaruh merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai negeri sipil dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di Dinas Perhubungan Kota Palu merupakan proses perilaku seseorang atau sekelompok orang yang menghasilkan sesuatu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja antar individu dalam situasi kerja dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik masing-masing. Selain itu, individu yang sama dapat menghasilkan performa kerja yang berbeda dalam situasi yang berbeda pula. Secara umum, kinerja dapat dilihat dari dua aspek, yaitu efisiensi dan efektivitas.

1.1.1. Efisiensi

Efisiensi kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan, artinya apakah pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada bilamana tugas itu diselesaikan, dan terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melakukan dengan biaya yang dikeluarkan. Bahkan ada beberapa jenis pekerjaan/kegiatan yang sangat menuntut tingkat efisiensi yang dilakukan secara baik. Dengan demikian, untuk menjelaskan makna efisiensi menurut teori Handoko (2001: 112) yang penulis gunakan sebagai pisau analisis, maka dibutuhkan antara lain:

a. Pemahaman dan penguasaan tugas

Kemampuan profesional selalu dihubungkan dengan tingkat kompetensi sumber daya manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kemampuan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang profesional dalam melaksanakan tugas menjadi dambaan masyarakat, dan hal ini dapat tercapai jika mereka mampu meningkatkan kinerjanya. Sebagai salah satu pelayan masyarakat yang setiap hari berinteraksi dengan masyarakat, diperlukan kualitas sumber daya yang profesional untuk meningkatkan kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan berkaitan dengan proses rekrutmen, mutasi, dan penempatan pegawai yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan. Beberapa pegawai di Dinas Perhubungan Kota Palu memiliki disiplin ilmu non-teknis, meskipun tetap dibutuhkan dalam skala kecil untuk keperluan kesekretariatan.

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Trisno Yudianto DP, SH, MH: “Yang paling penting adalah setiap pegawai memahami tugas pokok dan fungsinya sebagaimana yang telah dituangkan dalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP), yang berfungsi sebagai kontrak kerja setiap PNS di awal tahun. Untuk meningkatkan kualitas kelembagaan, sangat dibutuhkan pegawai yang memiliki kemampuan dalam memahami pekerjaan. Hal ini penting agar seorang pegawai profesional di bidangnya mampu memberikan yang terbaik. Karena Dinas Perhubungan Kota Palu adalah perpanjangan tangan pemerintah Kota Palu dalam hal pelayanan administrasi, kami akui masih banyak pegawai yang tidak mampu menjalankannya

b. Inisiatif

Inisiatif yaitu keterkaitan dengan daya fikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tugas organisasi (Prawirosentono 1999). Kinerja pegawai dapat dilihat dari rasa kepedulian, keuletan dan keseriusan dalam melaksanakan tugas. Dengan kepedulian, keuletan dan keseriusan tersebut akan menunjukkan apakah pegawai/aparat tersebut mempunyai inisiatif dalam melaksanakan tugas yang menjadi tugas pokok dan fungsinya dan dengan inisiatif yang dimiliki oleh pegawai tersebut akan memberikan image masyarakat bahwa aparat adalah pelayan dan abdi masyarakat dan siap melaksanakan tugas.

Inisiatif atau kepedulian pegawai selalu mensyaratkan tingkat kemampuan dan keperibadian dengan pola dedikasi dan loyalitas yang tinggi atas pekerjaan yang dilaksanakan, agar tugas pokok dan fungsi dapat dilaksanakan dan berhasil dengan baik. Pernyataan yang sama juga dikemukakan Bapak M Danial S.Sos, Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Umum, yang mengemukakan “Melihat hasil kerja pegawai dalam melaksanakan tugasnya selama ini, menunjukkan bahwa pada dasarnya pegawai di sini belum sesungguhnya peduli akan tugas pokok yang menjadi tanggungjawabnya dengan kata lain tidak sungguh-sungguh, baik pekerjaan yang bersifat teknis maupun non teknis, dikarenakan kurangnya inisiatif, kepedulian dan keseriusan dalam bekerja.”

a. Kemampuan dalam bekerja

Menurut Dessler (2000:41) menyatakan bahwa kinerja merupakan prestasi kerja dengan standar yang ditentukan. Kemampuan dalam melaksanakan tugas bukan hanya dibutuhkan seorang pegawai yang profesional. Hal tersebut dapat dilihat pula dari keterampilan dan pengalaman pegawai, tentunya dalam hal ini juga ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Pengalaman dan keterampilan dalam melaksanakan tugas juga sangat menentukan dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan.

Pengalaman dan keterampilan seorang pegawai Dinas Perhubungan Kota Palu dalam menjalankan tugas, merupakan wujud dari penjabaran tugas pokok dan fungsi merupakan salah satu bagian dari kemampuan pegawai tersebut, artinya dengan pengalaman tersebut seorang pegawai Dinas Perhubungan Kota Palu lebih mengetahui seluk beluk tentang pekerjaan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya atau tanggungjawabnya yang telah dituangkan kedalam Sasaran Kerja Pegawai (SKP). Ibu Husnah, SH, MH, selaku Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Palu, mengatakan: “Memang dalam sebuah pemerintahan seperti dinas perhubungan yang sebagai perpanjangan tangan pemerintah kota palu terkait pelayanan kepada masyarakat mestinya memiliki kemampuan yang lebih, sekurang-kurangnya pendidikannya strata satu (S1) karena masyarakat sekarang sudah jauh berkembang. Tapi faktanya masih banyak pegawai yang tidak faham tentang pelayanan bahkan pemberdayaan masyarakat karena kerbatasan keilmuan”

d. Tanggung jawab

Penelitian yang dilakukan ini, tanggung jawab menunjuk pada kemauan baik atau tidak baik untuk melaksanakan tugas. Pengembangan kemampuan profesional seorang aparatur pemerintah dalam sejarah selalu dikatakan lahir dari rakyat dan untuk rakyat, karena itu mengemban tugas sebagai abdi dan pelayan masyarakat merupakan slogan dan harus mampu untuk dipertanggungjawabkan. Dalam aspek ini terdapat dua item yaitu tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pegawai terhadap kegiatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab pegawai Dinas Perhubungan Kota Palu bahwa masih kurang bertanggungjawab terhadap tugas pokok dan fungsinya. Hal ini terlihat bahwa dalam melaksanakan tugas pegawai Dinas

Perhubungan Kota Palu sering mengabaikan hal hal terkecil, sehingga masih terdapat kesalahan dalam menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fitira Amir, S.Sos Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum, mengemukakan “Tidak bisa dipungkiri bahwa memang ada beberapa pegawai di sini sama sekali kurang bertanggung jawab terhadap tugas pokok dan fungsinya, dengan alasan bahwa mereka tidak tahu atau kurang paham dengan tugas yang menjadi tanggungjawabnya, karena tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan. Seharusnya pihak Badan Kepegawaian Daerah harus memikirkan setiap penempatan pegawai, jangan berdasarkan suka dan tidak suka, sehingga berakibat fatal terhadap organisasi”

1.1.2. Efektivitas

Menurut Hidayat (1986) menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai. Dimana makin besar presentase target yang ingin dicapai, maka makin tinggi pula efektivitasnya.Efektivitas pegawai Dinas Perhubungan Kota Palu akan dilihat dari tingkat pemahaman aparat pelaksana terhadap uraian pekerjaan yang dilaksanakan, jumlah permasalahan yang diselesaikan dan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan hal tersebut, berikut ini ditampilkan pengukuran kinerja pada Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan Prilaku Kerja pada Dinas Perhubungan Kota Palu . pelaksanaan tugas aparat pada Dinas perhubungan Kota Palu dari aspek efektivitas yang dilihat dari pemahaman akan tugas dan pekerjaan kantor, tenggang waktu penyelesaian suatu permasalahan, ketepatan dalam penyelesaian berkas permasalahan serta jumlah penyelesaian surat/berkas permasalahan dapat dikategorikan belum efektif. Karena masih ditemui aparat yang menunda pekerjaan yang menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu permasalahan.Suatu pekerjaan yang efisien berarti juga efektif, karena tujuan telah tercapai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Akan tetapi suatu pekerjaan yang efisien mungkin diperlukan unsur-unsur usaha, yaitu pikiran, tenaga, ruang dan benda yang masih banyak dalam arti kurang efisien, karena prinsip efisiensi adalah dengan penggunaan yang sekecil-kecilnya dapat dicapai hasil yang sebesar-besarnya. Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan pengertian bahwa bila sasaran atau pekerjaan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka efektivitas kerja telah tercapai.Tatkala sasaran atau tujuan tidak tercapai sesuai dengan waktu yang telah ditentukan maka pekerjaan itu tidak efektif.

Kesimpulan

Dalam pembahasan ini, penulis menyimpulkan bahwa berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang dilaksanakan, analisis kinerja pegawai berdasarkan tugas pokok dan fungsinya pada Dinas Perhubungan Kota Palu belum sepenuhnya menunjukkan hasil yang baik. Dengan menggunakan teori Handoko mengenai efisiensi dan efektivitas, analisis kinerja pegawai juga belum dapat mendukung perbaikan di bidang tersebut. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Efisiensi: Kinerja pegawai belum menunjukkan hasil yang baik, disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan penguasaan terhadap tugas pokok yang dituangkan dalam setiap Sasaran Kerja Pegawai (SKP).
2. Efektivitas: Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum maksimal. Secara eksternal, terlihat bahwa jika pemimpin tidak berada di tempat atau sedang melaksanakan tugas ke luar, intensitas aktivitas pegawai menurun.

3. Selain itu, dalam penyelesaian tugas atau permasalahan, pegawai masih kurang inisiatif untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi secara mandiri.

Referensi

- Ancok, Djamaluddin, 2001, *Manajemen Sumber daya manusia* (MAP 532)
- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Dessler, Gary ,2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Edisi 9. Jilid 1, Kelompok Gamedia, Jakarta.
- Gibson, James L, 1990. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Erlangga, Jakarta.
- Handoko, T.Hani, 2001, *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP,2002. *manajemen dasar, Pengertian dan Masalah*, CV Haji Masagung, Jakarta.
- Hidayat, 1986. *Defenisi Efektifitas*, Bandung; Angkasa.
- Mahmudi, 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta
- Mahsun, 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE. Jakarta.
- Michel. 1998. *The Study of 'Organizational Effectiveness*, American : Sociological Review.
- Milles, Matheaw B, dan Huberman A. Michael (terjemahan Tjetjep Rohendi, 1992). *Analisa Data Kualitatif* UI Press. Jakarta
- Moeleong, Lexy.J, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Murphy, Kevin R. dan Cleaverland, 1995. *Understanding Performance Apraissel : Social Organization and Goal-Based Perspectives* California. Jage Publications.
- Mustopadidjaya, 1999. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah*. LAN RI Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Nasir, 2005, *Metode Penelitian*. Rajawali Press. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 1998. *Pengembangan Sumber daya Manusia* (Edisi Revisi), Rineka Cipta, Jakarta.
- Peter F Drucker, 2001. *The practice o managemerz* New York: Elarper and Brother.
- Prawirosentono, 2005. *Keb jakan Kinerja Karyawan*, BPFE. Yogyakarta.
- Robbins, P. Stephen, 2002, *Organizational Behavior*. New Jersey. Prentice Hall International, Inc.
- Rivai, 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sarwoto, 2004. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sinambela dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasinya*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian, 2002. *Methodo Penelitian Survey*, Cetakan II, Jakarta : Pustaka LP3ES Indonesia,
- Steers, Richard,M, 2003. *Organizational Effectivitas : Behavior Review* (Terjemahan). Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono, 2005. *Methodo Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta,
- Sudirman dan Teguh Widjinarko, 2001. *Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. LAN RI. Jakarta
- Trimpe, A. Date, 1998. *The Art and Science of Business Management Performance*, New York : KEND Publishing Inc.

- Wibowo, 2007. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Widodo, Joko, 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayumedai Publishing, Jakarta.