

Receive : 22 Mei 2024
Revised : 27 Mei 2024
Accepted : 30 Mei 2024

Jurnal ADMINISTRATOR
P-ISSN : 1858-084X
E-ISSN : 2808-5213
DOI : 10.55100/administrator.v6i1.79
Vol. 6 No. 1, Juni 2024, Hlm. 1-10



Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pengurusan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Palu

Muhammad Syukur¹, *Srifidayanti¹, Eka shitta suhartini¹

E-Mail : Srifidayanti90@gmail.com*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu¹

ABSTRACT

This study is to determine the performance of the State Civil Apparatus in managing the Registration Certificate of the Social Welfare Institution in the Social Empowerment Division of the Palu City Social Service. The basis of research used is qualitative and descriptive research type. The type of data uses primary data and secondary data. Data collection techniques, conducted through observation, interviews, and documentation. Informant withdrawal technique using purposive. The theory used is Robbins' theory which consists of 3 (three) aspects, namely motivation, ability and opportunity. From the results of the research conducted, it is known that the Performance of the State Civil Apparatus in the Management of Registration Signs of Social Welfare Institutions in the Social Empowerment Division of the Social Service of Palu City is relatively ineffective and maximum. from the aspect of motivation, it is found that employee motivation formed or driven from within themselves tends to be very low. In the aspect of the ability of Mastery of work by employees in the Social Empowerment Sector is quite good, it can be seen from the job responsibilities given to each employee, carried out well. Meanwhile, the knowledge possessed can be said to be very good because it is placed according to their abilities and educational background of employees. Furthermore, in the aspect of opportunity, it is concluded that from the past until now all employees in the Social Empowerment Sector have been given the same opportunity in carrying out their duties.

Keyword : *State Civil Apparatus Performance, Empowerment of social service*

Receive : 22 Mei 2024

Revised : 27 Mei 2024

Accepted : 30 Mei 2024

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i1.79

LATAR BELAKANG

Organisasi didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai suatu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus mengelola berbagai rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi. Pelaksanakan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia (*human being*) yang bertindak sebagai aktor atau peserta dalam organisasi yang bersangkutan, maka dengan sendirinya kinerja (*performance*) organisasi yang bersangkutan banyak tergantung pada perilaku manusia yang terdapat dalam organisasi tersebut.

Setiap organisasi maupun institusi harus selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai, dengan harapan apa yang menjadi tujuan organisasi akan tercapai. Kinerja merupakan hal yang penting bagi institusi atau organisasi sertadari pihak pegawai itu sendiri. Kinerja pegawai dipengaruhi oleh beberapa faktor baik yang berhubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun yang berhubungan dengan lingkungan organisasi.

Salah satu cara yang ditempuh oleh dinas sosial Kota Palu dalam meningkatkan kinerja pegawainya khususnya dalam pembuatan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial yaitu dengan melalui pendidikan, pelatihan, pemberian kompensasi yang layak, pemberian motivasi, dan

menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Keberhasilan pembuatan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Palu dalam suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada pada dinas tersebut, artinya manusia yang memiliki daya, kemampuan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi sehingga akan terwujud kinerja sebagaimana yang diharapkan.

Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Palu merupakan lembaga yang bertugas melaksanakan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial. Lembaga Kesejahteraan Sosial, selanjutnya disebut LKS adalah organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang melaksanakan penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang dibentuk oleh masyarakat, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum. LKS berbadan hukum adalah organisasi sosial atau perkumpulan sosial yang bergerak di bidang penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang berbentuk Yayasan atau bentuk lainnya yang dinyatakan sebagai badan hukum.

Dalam menjalankan roda organisasi, aparatur sipil negara Dinas Sosial Kota Palu mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidangnya sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, menunjukkan adanya masalah terkait dengan kinerja aparatur sipil negara di Bidang Pemberdayaan Sosial pada Dinas Sosial Kota Palu terkait dengan pembuatan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial. Apabila dikaitkan dengan teori Robbins yang terdiri dari 3 dimensi, yaitu motivasi, kemampuan dan kesempatan, ada beberapa permasalahan yang sering terjadi yaitu masih lambannya para aparatur menyelesaikan pembuatan rekomendasi tanda pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial (LKS) karena jaringan sistem srikandi sering down pada saat pembuatan rekomendasi. Hal lain adalah tim verifikasi LKS yang turun ke lapangan terkadang tidak sesuai dengan jadwal karena beberapa aparat tidak berada di tempat. Selain itu, rekomendasi tidak dapat dibuat karena dokumen belum sesuai dengan regulasi yang ada, tetapi terkadang ada intervensi dari pimpinan sehingga dokumen yang belum lengkap tersebut tetap harus dikeluarkan. Masalah tersebut merupakan sekelumit persoalan yang mempengaruhi kinerja aparatur sipil negara dalam melaksanakan tugas pokoknya yaitu pembuatan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial.

Masalah lain adalah, minimnya kesempatan yang diberikan kepada

aparat di Bidang Pemberdayaan Sosial untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan terkait dengan pembuatan laporan pertanggungjawaban, karena masih sering terjadi ketidaksinkronan antara format laporan dengan format penilaian yang ada. Sedangkan penyelesaian suatu pekerjaan oleh pegawai terlihat bahwa ketersediaan waktu yang ada masih belum dapat dimanfaatkan dengan maksimal atau dengan kata lain dapat dikatakan penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, sehingga menyebabkan tugas tersebut menjadi terbengkalai.

Dengan mengacu pada permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pengurusan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Palu

METODE

Dasar Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Masyhuri dan Zainuddin (2009:13), mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang pemecahan masalahnya menggunakan data empiris. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai

Receive : 22 Mei 2024

Revised : 27 Mei 2024

Accepted : 30 Mei 2024

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i1.79

instrumen kunci. Sedangkan yang dimaksud dengan desain kualitatif, yaitu menggambarkan suatu keadaan dari suatu objek penelitian, kemudian dianalisis sesuai dengan data yang dikumpulkan. Tipe penelitian adalah Penelitian deskriptif. Yang merupakan salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting sosial atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji. Nazir (2003:54), mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan-hubungan antar fenomena yang diselidiki.

PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Palu

Pada dasarnya kinerja dapat diartikan sebagai pencapaian hasil atau tingkat pencapaian tingkat organisasi, dan kinerja disebut sebagai *performance* yang memiliki arti suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu

organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Kinerja pegawai yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja lembaga, dan untuk memperbaiki kinerja pegawai tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Selain dengan meningkatkan motivasi, pengawasan dan pembinaan, juga dilakukan penilaian terhadap tingkat keberhasilan kinerja yang telah dilakukan oleh para pegawainya. Motivasi merupakan proses psikologis yang mencerminkan antara sikap, kebutuhan, persepsi dan keputusan yang terjadi pada diri seseorang. Motivasi sebagai proses psikologis timbul yang diakibatkan oleh faktor diri seseorang itu sendiri yang disebut intrinsik atau faktor yang diluar diri yang disebut ekstrinsik.

1. Aspek Motivasi

Motivasi dirumuskan sebagai dorongan, baik diakibatkan faktor dari dalam maupun luar para pegawai, untuk mencapai tujuan tertentu guna memenuhi/memuaskan suatu kebutuhan. Dalam konteks kinerja maka kebutuhan tersebut berhubungan dengan kebutuhan untuk mencapai hasil kerja yang sebagaimana mestinya. Peran motivasi dalam proses pekerjaan, dapat dianalogikan sebagai bahan bakar untuk menggerakkan mesin. Motivasi kerja

yang memadai akan mendorong pegawai berperilaku profesional untuk berprestasi dalam organisasi. Motivasi kerja adalah suatu dorongan jiwa yang membuat seseorang tergerak untuk melakukan tindakan yang produktif, baik yang berorientasi kerja menghasilkan uang maupun yang tidak.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, bahwa jawaban yang diberikan oleh informan dalam penelitian ini berkaitan dengan motivasi yang timbul dari dalam diri seorang pegawai dalam Pembuatan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial, ternyata tidak sesuai dengan yang peneliti saksikan, yaitu disiplin kerja pegawai yang ada di Bidang Pemberdayaan Sosial dalam Pembuatan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial, masih jauh dari apa yang seharusnya, yaitu tidak taat pada aturan yang telah ditentukan/disepakati dan meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja masih berlangsung. Apabila dikaitkan dengan definisi disiplin itu sendiri, seperti yang dikemukakan Supriyatman (1997:76), bahwa disiplin itu adalah sebagai suatu keadaan yang lahir dan terbentuk melalui suatu proses dari serangkaian gerakan atau perilaku yang memperlihatkan nilai-nilai, kepatuhan, kesetiaan, ketaatan, keteraturan dan atau ketertiban.

Temuan lain juga dapat memberikan gambaran kepada peneliti

apabila merujuk pada pernyataan tersebut, bahwa disiplin kerja pegawai dalam Pengurusan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial pada Bidang Pemberdayaan Sosial sudah sesuai dengan harapan organisasi, indikatornya adalah yaitu disiplin pegawai dan kehadiran pegawai, namun faktanya adalah, apa yang dikatakan informan di atas belum sepenuhnya benar. Berdasarkan informasi yang peneliti dengar dari salah seorang pegawai (*accidental*) yang mengatakan bahwa seharusnya pegawai yang mangkir dari tanggung jawab harus diberikan sanksi sehingga ada efek jera yang diperoleh pegawai tersebut, sehingga tidak terjadi lagi hal-hal yang pernah dilakukan sebelumnya.

Dengan demikian, bahwa motivasi pegawai yang terbentuk atau terdorong dari dalam diri sendiri cenderung masih sangat rendah, ini dapat dibuktikan melalui keberadaan pegawai yang tidak berada di tempat pada jam-jam tertentu setiap hari kerja.

2. Aspek Kemampuan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa secara keseluruhan pegawai yang ada di Bidang Pemberdayaan Sosial, cukup menguasai bidangnya masing-masing. Para pegawai dapat memberikan dan mengeluarkan kemampuan semaksimal mungkin dalam bekerja. Dan juga diantara para pegawai saling

memberikan pengetahuan akan bidangnya masing-masing sehingga diantara para pegawai tercipta sikap saling membina satu sama lain. Sumber daya manusia atau kemampuan pegawai merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi karena mereka merupakan faktor penggerak roda organisasi. Untuk itu maka diperlukan kemampuan yang memadai terutama bagi pelaksana suatu program khususnya program kegiatan yang dilaksanakan Bidang Pemberdayaan Sosial.

Dengan demikian diharapkan bahwa kemampuan yang dimiliki seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan Pengurusan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial di Bidang Pemberdayaan Sosial dapat diimplementasikan dengan sebaik-baiknya sehingga apa yang menjadi tujuan dari sebuah organisasi itu sendiri dapat tercapai. Menurut peneliti bahwa secara keseluruhan kemampuan pegawai sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa hal yang mungkin harus diperbaiki, agar apa yang menjadi target kegiatan atau program terealisasi sesegera mungkin. Pada hakikatnya, bagi sebuah lembaga yang mana kinerja pegawai merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong terwujudnya kesuksesan dalam mencapai tujuan lembaga, penilaian terhadap kinerja dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan.

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, intelegensi (kemampuan) pegawai menjadi salah satu tolok ukur yang harus diperhatikan.

Menurut Thoha (1999), kemampuan pegawai didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan unsur kematangan yang berkaitan pula dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat diperoleh dari pendidikan, latihan dan pengetahuan. Sedangkan menurut peneliti bahwa kerjasama yang terbangun melalui pengetahuan dan kemampuan para pegawai, dapat menghasilkan pekerjaan yang baik dan bermanfaat buat diri sendiri serta untuk organisasi. Untuk itu sebuah tanggung jawab yang diberikan apabila tidak dilaksanakan dengan maksimal besar kemungkinan akan menyebabkan kegagalan dalam suatu organisasi, khususnya pada Bidang Pemberdayaan Sosial.

3. Aspek Kesempatan

Kesempatan adalah peluang karena kita dapat mengambil atau mengabaikannya. Kesempatan adalah keluasan karena membuka jalan-jalan baru di masa depan.

Proses menyusunan rencana kerja dalam organisasi sebaiknya dilakukan setelah perencanaan di tingkat kelompok sasaran selesai dilakukan. Perencanaan yang dilakukan dalam organisasi sifatnya adalah mendukung program-program yang dilakukan di lapangan. Misalnya berapa staf yang diperlukan,

berapa besar biaya yang diperlukan, waktu yang dibutuhkan, jenis keahlian apa yang diperlukan, dan lain-lain. Rencana kerja organisasi akan lebih mengembangkan hal-hal tersebut di atas, untuk memenuhi kebutuhan program yang akan dilakukan. Proses penyusunan rencana kerja dalam organisasi hendaknya diikuti oleh semua staf yang ada kaitannya dengan program yang akan dilakukan. Aspirasi, kritik, saran maupun harapan dari staf sangat penting dalam membantu organisasi dalam menentukan kebijakan dan strategi. Hal tersebut juga merupakan perwujudan proses perencanaan dari bawah.

Banyak tantangan yang harus dihadapi para pegawai dalam melaksanakan tugas. Ketika tugas yang dilaksanakan berjalan dengan bagus dan sempurna, tidak pernah dipuji. Tapi, ketika pelaksanaan berlangsung dengan tidak bagus, pasti pegawai (bawahan) pihak yang paling dimarahi. Mengingat tugas dan tanggung jawab yang diemban sangat berat, namun dalam melaksanakan tugas hendaknya tidak dilaksanakan dengan kaku. Undang-undang dan peraturan terkadang dibuat dalam kondisi ideal. Dalam prakteknya kadang harus dikombinasikan dengan sense. Hingga kita mempunyai *feeling* apakah dapat diterapkan seperti yang tertulis atau perlu dilakukan modifikasi atau penyesuaian. Selain itu, perlunya penataan di bagian jumlah

personil/pegawai dalam menangani pekerjaan ini sehingga tidak tercipta sikap saling harap-mengharapkan antara pegawai yang satu dengan yang lainnya.

Jika mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka sudah sepantasnya semua pegawai di Bidang Pemberdayaan Sosial dapat diberikan kesempatan mengembangkan diri melalui pekerjaan yang diembannya. Sehingga kesempatan tersebut dapat dimanfaatkan oleh para pegawai semaksimal mungkin demi penilaian akan diri seorang pegawai dalam bekerja. Untuk itu, baik dahulu ataupun saat ini para pegawai selalu diberikan kesempatan yang sama untuk mengembangkan karirnya. Handoko (2003:73), mengatakan bahwa karir adalah semua pekerjaan atau jabatan yang ditangani atau dipegang selama kehidupan kerja seseorang. Rivai (2004:53), mengemukakan bahwa pengembangan karir merupakan tindakan seseorang karyawan untuk mencapai rencana karirnya. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Ridwan, mengemukakan bahwa:

Keterlibatan pegawai di Bidang Pemberdayaan Sosial sangat diharapkan untuk memberikan sumbangsih dan pemikiran agar kegiatan yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik. Untuk itu diharapkan adanya keterlibatan pegawai dalam setiap kegiatan demi tercapainya tujuan dari organisasi. Dengan demikian bahwa

pegawai adalah sumber daya yang sangat bermanfaat, karena tanpa keterlibatan sumber daya manusia, niscaya tujuan yang diinginkan akan berhasil dengan baik. Selain itu, para pegawai juga diberikan kesempatan untuk mengembangkan karirnya melalui pelatihan dan sekolah di perguruan tinggi agar tercipta sumber daya yang handal. Setiap pegawai pada dasarnya mengharapkan adanya pengembangan karir (seperti promosi), karena dengan pengembangan ini akan mendapat hak-hak yang lebih baik dari apa yang diperoleh sebelumnya baik material maupun non material misalnya, kenaikan pendapatan, perbaikan fasilitas dan sebagainya. Sedangkan hak-hak yang tidak bersifat material misalnya status sosial, perasaan bangga dan sebagainya. Dalam praktek pengembangan karir lebih merupakan suatu pelaksanaan rencana karir seperti yang diungkapkan oleh Handoko (2003:86), bahwa pengembangan karir adalah peningkatan-peningkatan pribadi yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu rencana karir. Bagi organisasi pengembangan karir menjadi suatu cara untuk mendukung atau meningkatkan produktivitas para pegawai, sekaligus mempersiapkan pegawai untuk dunia yang berubah. Selanjutnya yang berkewajiban memikul tanggung jawab karier adalah individu, menghargai minat, keterampilan dan nilai, mencari informasi dan sumber

karier, dan secara umum mengambil langkah-langkah yang harus ditempuh untuk memastikan sebuah karier yang membahagiakan dan memenuhi harapan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur sipil negaradi Bidang Pemberdayaan Sosial belum maksimal sebagaimana yang diharapkan. Dari aspek motivasi didapatkan bahwa motivasi pegawai yang terbentuk atau terdorong dari dalam diri sendiri cenderung masih sangat rendah, ini dapat dibuktikan melalui keberadaan pegawai yang tidak berada di tempat pada jam-jam tertentu setiap hari kerja. Dalam aspek kemampuan Penguasaan terhadap pekerjaan oleh pegawai di Bidang Pemberdayaan Sosial sudah cukup baik, dapat dilihat dari tanggung jawab pekerjaan yang diberikan kepada masing-masing pegawai, dilaksanakan dengan baik. Sementara pengetahuan yang dimiliki dapat dikatakan sangat baik karena ditempatkan sesuai dengan kemampuannya dan latar belakang pendidikan pegawai. Selanjutnya adalam aspek kesempatan, disimpulkan bahwa sejak dahulu hingga saat ini semua pegawai di Bidang Pemberdayaan Sosial telah diberikan kesempatan yang sama dalam mengembangkan diri melalui pekerjaan yang diembannya. kesempatan tersebut

Receive : 22 Mei 2024

Revised : 27 Mei 2024

Accepted : 30 Mei 2024

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i1.79

dapat dimanfaatkan oleh para pegawai semaksimal mungkin demi penilaian akan diri pegawai dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afifuddin dan Saebani Beni Ahmad. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Pustaka Setia.
- [2] Dwiyanto, A. (2005). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- [3] Handoko H. T. (2001). Motivasi Daya Penggerak Tingkah Laku. Yogyakarta. Kanisius.
- [4] Handoko, H. T. (2003). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- [5] Hasibuan M. S. P. (2007). Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas, Bumi Aksara, Jakarta.
- [6] https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian_deskriptif
- [7] <https://www.dosenpendidikan.co.id/penelitian-kualitatif/>
- [8] Keban, Y. T. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Jakarta. Gava Media.
- [9] Kumorotomo, W. (2005). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- [10] Mangkunegara, A. P. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung. Remaja Rasida Karya.
- [11] Mangkunegara, A. P. (2005). Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia. Bandung. Refika Aditama.
- [12] Martoyo, S. (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia, BPFE, Yogyakarta.
- [13] Masyhuri dan Zainuddin. (2009). Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dan Aplikatif. Bandung. Refika Aditama.
- [14] Mathis L. R. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Salemba Empat.
- [15] Miles B. M., & Huberman A. M. (2014). Analisis Data Kualitatif. Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Jakarta. UI Press
- [16] Miles B. M., & Huberman A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis. America: Sage Publications*
- [17] Moehleriono. (2010). Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor. Ghalia Indonesia.
- [18] Moekijat. (2009). Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja. Bandung, Pioner Jaya.
- [19] Nasucha, C. (2004). Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek. Jakarta. Grasindo.
- [20] Nazir, M. (2003). Metodologi Penelitian. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- [21] Ndraha, T. (2003). Kybernetology Ilmu Pemerintahan. Jakarta. Rineka Cipta.

- [22] Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung. Alfabeta.
- [23] Rivai, V. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: dari Teori Ke Praktek. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [24] Robbins S. P. (2001). Perilaku Organisasi. Jakarta. Prehallindo.
- [25] Sedarmayanti. (2004). Pengembangan Kepribadian Pegawai. Bandung. Mandar Maju
- [26] Simamora, H. (2001). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. YPKN.
- [27] Sinambela, L. P. (2008). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.
- [28] Thoha, M. (2005). Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta : Raja Grafindo Persada.