

Receive : 23 Mei 2024
Revised : 29 Mei 2024
Accepted : 01 June 2024

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v6i1.81

Vol. 6 No. 1, Juni 2024, Hlm. 19-28



Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu

Fachrul Reza

E-Mail : rezadakwah123@gmail.com*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Pembangunan Palu¹

ABSTRACT

This research aims to determine the performance of the state civil apparatus in Matikulore sub-district, Palu city. This research uses qualitative methods with a case study approach. Meanwhile, the data analysis used in this research is data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.

Based on the results of research conducted regarding the performance of apparatus at the Mantikulore District Office, Palu City, Central Sulawesi Province, it can be concluded that the quality of apparatus performance at the Mantikulore District Office, Palu City, Central Sulawesi Province, can be seen from several indicators, namely: productivity, service quality, responsiveness, responsiveness, and accountability. This can be seen from the informant's answers and the researcher's observations that the aspects of service quality, responsiveness and responsiveness are still not implemented optimally in Mantikulore sub-district and in service and work time discipline must be improved further, also in administrative programs are not yet fully appropriate and performance the apparatus has not achieved maximum results. And for productivity and responsibility, it can be considered to be going quite well. The factors that influence the performance of Village Apparatus in the Mantikulore District Office, Palu City, Central Sulawesi Province that the author observed during conducting research are Human Resources and infrastructure in the office..

Keyword : Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, Accountability

LATAR BELAKANG

Teori ilmu administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara sebagai suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintahan tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang- bidang tertentu kedua fungsi tersebut. Perkembangan instansi pemerintahan yang ada di Indonesia belakangan ini mengarah pada tuntunan pelaksanaan pemerintahan yang sesuai dengan cita- cita reformasi. Akibatnya pemerintah tidak hanya dituntut memberikan pelayanan yang lebih baik, namun juga dituntut untuk dapat melaksanakan fungsinya secara efektif dan efisien sesuai kaidah administrasi Negara agar dapat terwujud pelayanan yang maksimal.

Sebagaimana diketahui terbentuknya Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana

dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai bagian dari reformasi birokrasi, perlu ditetapkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip kinerja dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil Negara.

Keberhasilan pemerintah dalam menjalankan kewajibannya sangat tergantung pada upaya dan aktivitas sumber daya aparat/pegawai dan oleh karenanya tidak salah jika dikatakan bahwa kualitas kinerja pemerintahan sangat dipengaruhi oleh tingkat kualitas kinerja aparat/pegawainya. Selain itu juga faktor sumber daya, Sumber Daya Alam, serta faktor eksternal yang mempengaruhi pencapaian tujuan-tujuan serta harapan yang dimaksud.

Sehubungan dengan hal ini menurut Towakit (2000), mengatakan bahwa tingkat keberhasilan implementasi berbagai kebijakan pemerintah diantaranya sangat dipengaruhi oleh sumber daya aparatur yang ada.

Seorang Aparatur Sipil Negara dapat dikatakan mempunyai kinerja yang baik atau optimal apabila aparatur yang bersangkutan mempunyai kemampuan dan dibarengi dengan motivasi kerja yang tinggi, sehingga

dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab serta memenuhi kinerja yaitu: ketepatan waktu penyelesaian, kualitas dan kuantitas pekerjaan.

Peran Sumber Daya Manusia sendiri sangat berpengaruh terhadap kinerja dari pegawai, karena sumber daya merupakan sumber yang paling penting dan sangat menentukan dalam kelangsungan hidup suatu organisasi. Organisasi tersebut juga merupakan pembinaan hubungan dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang structural, baik secara vertikal, maupun secara horizontal.

Dalam melakukan Aktifitas tanggung jawabnya, pada dasarnya seorang aparatur hendaknya memiliki kinerja yang baik. Tetapi Pada kenyataannya hal ini sulit untuk Raih, bahkan banyak pegawai memiliki Tingkat kinerja yang rendah atau semakin menurun walaupun telah banyak di bekali pengalaman kerja dan instansi tempat bekerjapun telah banyak melakukan pelatihan maupun pengembangan terhadap Sumber Daya Manusia untuk dapat meningkatkan kemampuan dan motivasi kerja aparatur.

Kinerja aparatur yang rendah akan menjadi suatu permasalahan bagi sebuah organisasi atau lembaga, karena kinerja yang dihasilkan pegawai tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Suatu organisasi didirikan sebagai suatu wadah untuk mencapai

suatu atau beberapa tujuan. Organisasi tersebut harus harus mengelolah berbagai dan rangkaian kegiatan yang diarahkan menuju tercapainya tujuan organisasi.

Pelaksanaan rangkaian kegiatan dalam organisasi dilakukan oleh manusia 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.

Kinerja dalam organisasi maksudnya jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan yang telah ditetapkan. Sangat sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja pegawai yang ada di bawahnya sehingga instansi sering menghadapi krisis. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Bagi Kantor Kecamatan organisasi yang mengemban fungsi koordinasi dan pelayanan publik kepada seluruh perangkat instansi pemerintah, maka penilaian kinerja bagi aparatur organisasi memiliki arti yang sangat penting terutama dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan pada masa yang akan datang. Penilain kinerja bagi aparatur berguna untuk menilai kualitas dan efisensi pelayanan, motivasi, dan guna penyesuaian anggaran organisasi. Tetapi

persoalannya, apakah penilaian yang dilakukan telah menggambarkan kinerja yang sebenarnya. Selama ini, penilaian secara sistematis terhadap kinerja aparatur belum menjadi tradisi, sehingga berakibat pada munculnya perdebatan yang tidak terselesaikan ketika terjadi hasil penilaian yang berbeda antara pihak yang satu dengan lainnya.

Analisis terhadap kinerja organisasi menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparatur dapat diterjemahkan untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya.

Seperti dengan kinerja aparatur di Kantor Kecamatan Mantikulore yang saya amati saat beberapa kali saya berkunjung, kinerja mereka masih terlihat bersantai-santai saja, Aparatur hanya mampu memperdayakan kekuatan tetapi tidak memiliki keterampilan khusus untuk meningkatkan Sumber Daya Manusia dan kinerja yang baik dari pihak individu tersebut, agar apa yang dikerjakan bisa memperoleh hasil yang maksimal dan memuaskan.

Kinerja aparatur merupakan kesuksesan dalam melaksanakan suatu pekerjaan selama periode tertentu yang

mencerminkan perilaku dalam suatu organisasi yang memenuhi standar yang telah ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kinerja dalam suatu kegiatan berarti bagaimana cara menjalankan tugas yang telah dilimpahkan kepadanya, dengan mempunyai rasa tanggung jawab pada diri sendiri dan memang perlu dipertanggung jawabkan dari segala suatu yang telah dikerjakan.

Berdasarkan hasil pengamatan selama saya melakukan observasi di kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu saya menemukan beberapa masalah yang dapat menghambat kinerja aparatur khususnya Responsivitas aparatur yang ada, dimana terlihat jelas ketika saya melakukan observasi, ada masyarakat yang datang pada pagi hari belum langsung di layani, karna aparatur yang ada masih ada yang terlambat datang dan ada juga yang memilih sarapan di kantor terlebih dahulu sebelum melayani masyarakat. Hal ini disebabkan aparatur, yang ada di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu tersebut masih ada yang belum memahami tanggung jawabnya mengutamakan pelayanan yang baik kepada masyarakat terutama secara responsive untuk melayani kebutuhan masyarakat, hal ini di perkuat dengan hasil penelitian penulis dengan menggunakan teori yang ada dari aspek produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan

akuntabilitas. Hal ini dapat dilihat dari jawaban informan dan pengamatan peneliti bahwa aspek kualitas layanan, responsivitas, dan responbilitas, masih belum maksimal di terapkan di kecamatan mantikulore.

Kinerja Aparatur di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu bisa dikatakan masih kurang maksimal dan perlu di evaluasi, karena tingkat disiplin kehadiran pegawai serta Responsivitas pegawai yang belum memenuhi syarat pelayanan yang baik. Ini merupakan suatu persoalan yang sangat penting dalam melakukan suatu tugas dan tanggung jawab yang akan diberikan. Karena hasil yang akan dicapai tidak akan maksimal dan memuaskan, sehingga organisasi tersebut tidak akan mengalami kemajuan atau tidak akan berkembang.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan Studi kasus. Studi kasus sendiri merupakan strategis yang lebih cocok apabila pokok pertanyaan *how* dan *whay* atau bagaimana dan mengapa, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselidiki dan bilamana focus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) didalam konteks kehidupan nyata. (Burns dan Grove, 2001).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu para camat mantikulore, kasubag kepegawaian serta masyarakat. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data serta penarikan Kesimpulan (Miles, Huberman & Saldana, 2014).

PEMBAHASAN

Dalam hal ini penulis akan memaparkan temuan dilakosai penelitian tentang hal yang berkaitan dengan Analisis Kinerja Aparatur di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu tentang bagaimana kinerja aparatur dan faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur, akan dibahas sebagai berikut:

Kinerja Aparatur Dikantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah

Sub bagian ini akan membahas tentang bagaimanakerja aparatur dari beberapa indikator yang digunakan, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibiltas, dan akuntabilitas (Agus Dwiyanto, 2006). Kelima indikator tersebut akan dibahas satu persatu sebagai berikut:

1. Produktivitas Kinerja Aparatur

Produktivitas merupakan istilah dalam kegiatan produksi sebagai perbandingan antara keluaran (*output*) dengan masukan (*input*). Produktivitas

merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang maksimal. Produktivitas kerja pegawai negeri sipil juga memperhatikan tingkat efektivitas dan efisiensi kerja dari masing-masing pegawai. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kinerja aparatur di kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sudah berjalan baik karena sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal dalam meningkatkan kinerja masing-masing. Produktivitas kerja aparatur Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sangat baik dalam meningkatkan efektivitas dan semangat kerja, menanggapi hal itu.

Adapun temuan yang peneliti peroleh dari Masyarakat bahwa kinerja aparatur Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah telah mengalami peningkatan yang baik dibanding tahun-tahun sebelumnya. Selain itu, diketahui juga bahwa produktivitas kinerja aparatur Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sudah sangat baik. Oleh karena itu kinerja aparatur yang selama ini sudah bekerja dengan baik harus terus dipertahankan. Sumber daya yang ada di kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dapat dimanfaatkan dengan baik.

2. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampainnya dalam mengimbangi harapan masyarakat.

Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat dengan pelayanan yang nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah kepada masyarakat belum berjalan baik.

Selain itu, dari hasil penelitian juga diketahui bahwa pelayanan kinerja pegawai Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah masih kurang baik. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan sumber daya agar kinerja aparatur bisa berkembang maksimal dalam pelayanan ke masyarakat. Informan tersebut diatas sesuai dengan pengamatan penulis pada saat melakukan penelitian, dimana ada beberapa masyarakat yang membutuhkan pelayanan tetapi aparat yang diharapkan dapat membantu pelayanan tersebut belum ada ditempat

kerjanya. Penulis juga mengalami hal yang sama dimana saat penulis membutuhkan data-data untuk penyusunan skripsi ini butuh waktu yang agak lama mendapatkannya. Ini menjadi perhatian khusus pemerintah daerah khususnya Kecamatan Mantikulore agar kedepannya pelayanan perlu ditingkatkan lagi agar masyarakat merasa puas atas apa yang telah diberikan aparatnya dalam melayani kebutuhan masyarakat.

3. Responsivitas Kinerja Aparatur

Responsivitas merupakan cara yang efisien dalam *manage* atau mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan tersebut dapat terpenuhi oleh instansi pemerintah.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pada pelayanan serta mengembangkan seluruh program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan. Responsivitas yang baik dari masyarakat membuat semangat aparaturnya semakin mengeluarkan tingkat layanan yang efektif. Tujuan aparaturnya ada karena

seorang aparaturnya sepenuhnya mendengarkan apapun keinginan masyarakat selama itu masih berhubungan dengan kualitas layanan yang ada, maka sudah jadi tanggung jawab aparaturnya untuk terus menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparaturnya yang baik tanpa apapun yang kurang.

Keinginan masyarakat tidak hanya dan tidak semata-mata untuk pribadi mereka saja, namun masih banyak masyarakat lain mempunyai keinginan tentang peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien. Namun keinginan masyarakat ini seringkali disalah artikan aparaturnya, karena terkadang masyarakat malah menjalankan tugas seakan-akan menuntut aparaturnya untuk harus secepatnya pelayanan dilaksanakan. Akan tetapi aparaturnya sangat mengerti kondisi seperti ini karena aparaturnya masih membawa tugas dan fungsi yang sesungguhnya. Inilah daya tangkap yang cepat dan jauh lebih baik dibandingkan sebelum-sebelumnya.

Lebih lanjut peneliti menemukan bahwa kinerja aparaturnya Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dalam konsep responsivitas cukup baik dan sudah mengenal kebutuhan masyarakatnya serta sudah sesuai dengan program-program yang ada meskipun belum sepenuhnya.

4. Responsibilitas Kinerja Aparatur

Responsibilitas berkaitan dengan pelaksanaan evaluasi atau penilaian mengenai standar pelaksanaan kegiatan

yang sesuai dan dibuat dengan situasi dan kondisi. Responsibilitas menunjuk kepada keselarasan antara aparatur dalam kegiatan dengan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuannya dan merupakan salah satu prinsip dimana para aparatur wajib memberikan pertanggungjawaban atas semua tindakan dan mengelola suatu pelayanan kepada para pengguna layanan sebagai wujud kepercayaan yang diberikan kepadanya.

Prinsip tanggung jawab ada sebagai kepercayaan dan wewenang yang diberikan oleh masyarakat kepada aparatur yang menjadikan suatu peranan dalam meningkatkan kinerjanya. Indikator responsibilitas merupakan tanggung jawab aparatur Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah sebagai aparatur yang tunduk kepada hukum dan bertindak dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat Kecamatan Mantikulore. Aparatur yang kreatif dan inovatif harus mempunyai sikap tanggung jawab, terus-menerus mengubah diri dan mau untuk diubah serta dapat mengikuti perubahan yang terjadi.

Hal ini selalu ada upaya untuk memberdayakan sumber daya manusia yang dapat berfikir kreatif, inovatif, mandiri dan dapat mendayagunakan semua pengetahuan yang dimiliki sehingga mampu membangun dirinya sendiri dan membangun masyarakat.

Kedisiplinan yang perlu ditegakkan oleh setiap aparatur meliputi disiplin waktu dan disiplin perbuatan agar tunduk dan taat pada aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tersebut responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi yang dimiliki aparatur untuk menyalurkan tugasnya, dimana aparatur harus bersikap ramah dan mempunyai rasa tanggung jawab dalam proses pelayanan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

5. Akuntabilitas Kinerja Aparatur

Akuntabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma-norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya. Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakkan hukum, Hak Asasi Manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

Akuntabilitas bertujuan agar pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warga Negara. Setiap warga Negara berhak mendapatkan kesamaan akses

dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas juga dapat berarti sebagai perwujudan pertanggung jawaban seseorang atau unit organisasi dalam mengelola sumber daya yang telah diberikan dan dikuasai dalam rangka pencapaian melalui suatu media berupa laporan akuntabilitas kinerja secara periodic.

Sumber daya dalam hal ini merupakan sarana pendukung yang diberikan kepada seseorang atau unit organisasi dalam rangka memperlancar pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Wujud dari sumber daya tersebut pada umumnya berupa sumber daya manusia, dana, sarana prasarana, dan metode kerja. Sedangkan pengertian sumber daya dalam konteks Negara dapat berupa aparatur pemerintah, sumber daya alam, peralatan, uang dan kekuasaan hukum politik.

Akuntabilitas juga berfungsi sebagai komponen penggerak jalannya kegiatan sesuai dengan tugas dan wewenang masing-masing. Dalam peran kepemimpinan, dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggung jawaban tiap tindakan, keputusan, dan kebijakan termasuk pula didalamnya administrasi publik pemerintahan dan pelaksanaan dalam lingkup peran dan posisi kerja.

Temuan memperlihatkan bahwa kinerja Aparatur di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah lebih mementingkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat luas demi terciptanya kualitas kinerja yang baik. Terutama dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat selalu ada peran serta dari seorang pimpinan dalam hal ini bapak Camat guna memberi arahan agar mencapai hasil yang maksimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Kinerja Aparatur Di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kinerja Aparatur Di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hal ini dapat dilihat dari jawaban informan dan pengamatan peneliti bahwa aspek kualitas layanan, responsivitas, dan responbilitas, masih belum maksimal di terapkan di kecamatan mantikulore serta dalam pelayanan dan disiplin waktu kerja harus ditingkatkan lagi, juga dalam program-program administrasi belum sepenuhnya sesuai dan kinerja aparatur belum mencapai hasil yang maksimal. Dan untuk produktifitas, dan

Responsibilitas, bisa di anggap cukup berjalan dengan baik.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Kelurahan Di Kantor Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah yang penulis amati selama melakukan penelitian adalah Sumber Daya Manusia dan sarana prasarana di kantor tersebut.

- [6]. Undang-Undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Burns, N. and Grove, S.K. (2001) The Practice of Nursing Research, Conduct, Critique, and Utilization. 4th Edition, W.B. Saunders Company, Philadelphia.
- [2]. Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta: UGM Press.
- [3]. Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- [4]. Towakit, J. (2001) Analisis Hubungan Antara Pengembangan Aparatur dengan Peningkatan Kinerja pada Sekertariat Daerah Provinsi Sulawesi Tengah, Makassar: PPS-UNHAS
- [5]. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian