

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT INSANA TENGAH

Alfrida Hanoë B¹, Dimas Agustian², Herminus Kefi³, Marthen Patiung⁴

¹Universitas Timor, Kefamenanu,
fridahanoë15@gmail.com

²Univesitas Timor, Kefamenanu,
dimas.agustian.adm@unimor.ac.id

³Universitas Timor, Kefamenanu
herminus13@gmail.com

³Universitas Timor, Kefamenanu
Marthenpatiung69@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kinerja pegawai dalam aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari pegawai kantor camat dan masyarakat. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai telah memenuhi target pelayanan, namun masih ditemukan kekurangan dalam ketelitian dan akurasi dokumen. Ketepatan waktu menjadi kendala utama karena sebagian pegawai datang terlambat dan pulang sebelum jam kerja berakhir. Inisiatif pegawai masih rendah, dengan kecenderungan menunggu arahan pimpinan. Kemampuan pegawai cukup baik dari sisi latar belakang pendidikan, tetapi belum sepenuhnya diimbangi dengan keterampilan kerja dan koordinasi yang optimal. Komunikasi antarpegawai dan dengan masyarakat belum berjalan efektif, disebabkan oleh minimnya pelatihan dan keterbatasan fasilitas. Secara keseluruhan, kinerja pegawai di Kantor Camat Insana Tengah tergolong cukup baik namun masih perlu ditingkatkan melalui penguatan kedisiplinan, peningkatan kapasitas, pembinaan sikap kerja proaktif, serta perbaikan sistem komunikasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Disiplin, Komunikasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintahan baik tingkat pusat maupun tingkat daerah. Undang-Undang Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berarti kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan undang-undang maka pemerintahan harus memberikan pelayanan terbaik sehingga masyarakat merasa lebih puas. (Menurut Bathoro,2011;1415)menyatakan bahwa pelayanan yang memuaskan merupakan suatu dambaan masyarakat yang didukung oleh perilaku aparat yang baik

Dengan perilaku aparat yang baik itu berdampak pada kualitas pelayanan yang lebih bagus, bertanggungjawab, adil, cepat dan tepat. Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun

2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan pelayanan publik, untuk itu ditetapkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggaraan publik .Merujuk pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah terdapat urusan wajib yang perlu dilaksanakan ditingkat bawah dalam kaitan pelayanan publik yang terintegrasi dengan satuan-satuan organisasi didalamnya.

Menurut Rivai dalam jurnal yang dikutip oleh muhammad sandy (2015;12) Kinerja pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang selalu mempunyai pandangan bahwa pekerjaan yang dilaksanakan saat ini harus lebih berkualitas dari pada pelaksanaan masa lalu, untuk saat yang akan datang lebih berkualitas daripada saat ini. Kinerja disebut juga prestasi ialah merupakan hasil dan tingkat pencapaian seseorang dengan bermacam seperti standar hasil kerja, target kriteria yang telah terlebih dahulu ditentukan dan disepakati bersama.

Pengembangan kinerja pelayanan publik secara kelembagaan merupakan penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemberi layanan kepada penerima layanan (masyarakat) ini merupakan kontribusi kinerja pegawai

untuk mendistribusikan berbagai layanan dari organisasi yang lebih tinggi kedudukannya kepada organisasi tingkat bawah (masyarakat) untuk mencapai kepentingan publik (*publicinterest*).

Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas diantaranya kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan, tidak diskriminatif adanya keterbukaan, ketepatan waktu, serta kemudahan dan keterjangkauan. Adapun standarisasi pelayanan publik itu telah mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, dan tidak terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

Fungsi hakikat pemerintah yaitu pelayanan (*service*) pemberdayaan (*empowerment*) dan pembangunan (*development*) pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterimawarga

negara pengguna. Terkait kesadaran aparatur pemerintah terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam kenyataannya. Dalam semua aparat pemerintah menyadari arti pentingnya pelayanan, bahkan terkadang muncul ungkapan "kalau dapat dipersulit mengapa dipermudah?" yang selalu terjadi dikalangan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa umumnya pelayanan publik belum sadar, mengenai posisinya sebagai pelayanan masyarakat dan juga filosofi pelayanan itu sendiri.

Merujuk pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah terdapat urusan wajib yang perlu dilaksanakan di tingkat bawah dalam kaitan pelayanan publik yang terintegrasi dengan satuan-satuan organisasi di dalamnya. Setiap satuan organisasi dalam pemerintahan harus berupaya untuk melakukan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat penerima layanan dalam berbagai bentuk. Kecamatan Insana Tengah merupakan salah satu unit kerja dari Pemerinta

Kabupaten Timor Tengah Utara. Sebagai satuan organisasi di

bawah Pemerintah Daerah, Kecamatan Insana Tengah juga melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik Kecamatan Insana Tengah mencakup berbagai aspek mulai dari layanan administrasi, pembangunan infrastruktur, hingga pengelolaan sumber daya. *Pertama*, belum optimalnya pegawai dalam pelayanan publik. Hal ini masih terlihat dari banyak keluhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi, seperti pelayanan surat perizinan dan administrasi kependudukan. Maka struktur organisasi kantor camat Insana Tengah terdiri dari kepala camat 1 orang, sekretaris 1 orang, kepala sub bagian perencanaan umum dan evaluasi 1 orang, kepala sub bagian keuangan dan aset 1 orang sehingga ada beberapa kepala seksi yaitu kepala seksi pemerintah, kepala seksi Ketentraman dan ketertiban umum, kepala seksi perekonomian, kepala seksi pembangunan dan lingkungan hidup, kepala seksi kesejahteraan sosial. Sehingga Sumber daya manusia dan para pegawai di Kantor Camat Insana Tengah memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi : pendidikan SMA sebanyak 4 orang dan tingkat pendidikan S1 sebanyak 9 orang. Jumlah yang memiliki tingkat pendidikan S1 lebih banyak dari SMA, yang tentu saja diharapkan berpengaruh positif terhadap pelayanan yang ada. Namun dalam kenyataan, pelayanan yang diberikan belum optimal. *Kedua*, masih kurangnya kedisiplinan pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keterlambatan masuk kerja dalam absensi pegawai. Dari 13 pegawai yang ada, hanya 6 orang yang datang tepat waktu kerja (pukul 08.00 Wita), sedangkan 7 pegawai lainnya datang sesudah pukul 08.00 Wita. Sementara itu, untuk waktu kepulangan kerja, ada 4 pegawai yang pulang sebelum waktu kerja usai yakni pukul 12.00 dari waktu kerja seharusnya yakni pukul 16.00. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja layanan yang diberikan pegawai.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, "Analisis Kinerja Pegawai

dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Camat Insana Tengah Kabupaten Timor Tengah Utara". Dalam penelitian ini, penulis akan menggali lebih dalam persoalan pelayanan kinerja publik di Kantor Camat Insana Tengah.

Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Insana Tengah.

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menjelaskan pelayanan publik di Kantor Camat Insana Tengah.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dan dilakukan terhadap variabel mandiri yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam sebuah penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi, sehingga dengan pembatasan studi tersebut akan mempermudah peneliti dalam mengambil data dan mengolah sehingga menjadi kesimpulan. Sehingga penelitian ini berfokus pada Aspek Analisis Kinerja Menurut Mitchell (1978:34): Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat memperoleh data yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang penulis lakukan adalah di Kecamatan Insana Tengah Kabupaten Timor Tengah Utara.

Sumber dan Jenis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan sebagai sumber

untuk memperoleh data dalam melengkapi penulisan proposal ini. Pemilihan informan didasarkan pada subjek yang banyak memiliki informasi dalam permasalahan yang akan diteliti dan bersedia memberikan data. Adapun sumber-sumber data terbagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang dipersiapkan sebelumnya. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah:
 - a. *Key-informan* adalah orang yang menguasai permasalahan, memiliki informasi dan bersedia memberikan informasi yang menjadi *key-informan* yaitu ; Camat Insana Tengah, Sekertaris Insana Tengah.
 - b. *Informan* yaitu pegawai Kantor Camat Insana Tengah dan masyarakat sebanyak 3 orang.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui beberapa sumber informasi antara lain:
 - a. Dokumen-dokumen yang menjadi objek penelitian.
 - b. Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penulisan penelitian, penulis menggunakan beberapa langkah, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu pemanfaatan perpustakaan sebagai sarana dalam mengumpulkan data dengan mempelajari bahan literatur yang terkait dengan judul penelitian ini
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian dengan menggunakan teknik, meliputi :
 - a. Observasi,
 - b. Informan (Wawancara)
 - c. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong dalam Hasan (2024:29) Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori atau satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisa Data Model Interaktif (Interactive Model of Analysis) yang dikembangkan oleh Milles dan Huberman .

Adapun penjelasan dari model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dapat dijelaskan sebagai berikut : Pengumpulan data/*Data collection*, Reduksi Data/*Data reduction* , Penyajian Data/*Data display*, Penarikan Kesimpulan/*verifying*

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan mengenai Analisis Kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan publik di kantor camat Insana Tengah dalam hal ini dapat dikaitkan dengan Aspek-aspek yang dapat dijadikan sebagai ukuran kinerja terdapat lima aspek, menurut T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti (2001:51) ia menyatakan bahwa kelima aspek kinerja yaitu : Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi. Dalam hal ini pemerintah Kantor Camat Insana Tengah merupakan pelayanan utama dalam pelaksanaan analisis pelayanan ini.

1. Kualitas Kerja

Menurut Mitchell (1978:34), kualitas kerja mencerminkan sejauh mana seorang pegawai dapat menyelesaikan tugasnya sesuai standar yang telah ditentukan. Kualitas kerja yang tinggi ditunjukkan dengan ketelitian dalam melaksanakan tugas administratif, minimnya kesalahan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kualitas kerja pegawai di Kantor Camat Insana Tengah secara umum telah

memenuhi target yang ditetapkan oleh pemerintah. Pegawai telah menunjukkan tingkat komitmen yang cukup baik dalam menyelesaikan tugasnya, namun masih ditemukan beberapa pegawai yang belum sepenuhnya disiplin dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional prosedur (SOP). Kepala Camat Insana Tengah menekankan bahwa meskipun pelayanan telah berjalan baik, evaluasi dan pembinaan tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai.

Dari sisi masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat dinilai cukup baik, tetapi masih ada sebagian pegawai yang belum melaksanakan tugas secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan disiplin dan pengawasan menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Kesimpulan kualitas kerja pegawai di Kantor Camat Insana Tengah dinilai cukup baik oleh masyarakat dan pimpinan, dengan komitmen yang sudah terbentuk. Namun, masih terdapat kekurangan dalam kedisiplinan dan pelaksanaan SOP. Oleh karena itu, evaluasi rutin dan pembinaan pegawai tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

2. Ketepatan Waktu

Menurut Mitchell (1978:34), ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas merupakan indikator penting dalam mengukur kinerja pegawai. Pegawai yang mampu menyelesaikan tugasnya sesuai dengan jadwal yang ditentukan akan berkontribusi terhadap kelancaran pelayanan publik.

Hasil wawancara dengan Kepala Camat Insana Tengah menunjukkan bahwa pegawai telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dan tanggung jawab masing-masing, serta berusaha menghindari

keterlambatan dalam pelayanan. Namun, masih terdapat beberapa pegawai yang belum sepenuhnya mematuhi aturan yang ditetapkan, sehingga terkadang terjadi keterlambatan dalam penyelesaian dokumen administrasi.

Berdasarkan data dari Kantor Camat Insana Tengah, setiap loket pelayanan telah memiliki waktu standar dalam menyelesaikan urusan administrasi. Dengan adanya SOP ini, diharapkan pegawai dapat lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya dan masyarakat dapat menerima layanan yang lebih cepat dan efisien.

Kesimpulan dari ketepatan waktu dalam pelaksanaan tugas oleh pegawai sudah cukup tertib dan mengikuti jadwal, namun masih ditemukan beberapa keterlambatan akibat kurangnya kedisiplinan individu. Standar operasional prosedur yang telah diterapkan menjadi pedoman penting, tetapi tetap dibutuhkan pengawasan lebih lanjut agar ketepatan waktu dalam pelayanan dapat terus ditingkatkan.

3. Inisiatif

Menurut Mitchell (1978:34), inisiatif merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Pegawai yang memiliki inisiatif tinggi cenderung lebih proaktif dalam mencari solusi atas permasalahan yang muncul serta mampu mengembangkan cara kerja yang lebih efisien.

Berdasarkan wawancara, Kepala Camat Insana Tengah menyebutkan bahwa sebagian pegawai telah menunjukkan inisiatif yang baik dalam menyelesaikan tugasnya. Namun, masih ada pegawai yang cenderung menunggu perintah sebelum bertindak, sehingga menghambat efektivitas kerja.

Masyarakat juga menilai bahwa sebagian pegawai bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan, tetapi ada pula yang menjalankan tugas tanpa mengikuti

prosedur yang seharusnya. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan dan dorongan dari pimpinan agar pegawai dapat lebih mandiri dan kreatif dalam menjalankan tugasnya.

Kesimpulan dari inisiatif bahwa sebagian pegawai telah menunjukkan inisiatif yang baik, tetapi masih ada yang bersifat pasif dan menunggu perintah. Kurangnya inisiatif ini menghambat efektivitas kerja secara keseluruhan. Oleh sebab itu, peran pimpinan dalam memberikan motivasi serta pelatihan menjadi kunci untuk menumbuhkan sikap proaktif dan kreatif di kalangan pegawai.

4. Kemampuan

Menurut Mitchell (1978:34), kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman, dan keterampilan yang dimiliki. Pegawai yang memiliki kompetensi yang baik akan lebih mudah dalam menyelesaikan tugas dan memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pegawai di Kantor Camat Insana Tengah telah memiliki kemampuan yang cukup untuk menjalankan tugas mereka. Namun, masih ada beberapa pegawai yang membutuhkan pembinaan lebih lanjut agar dapat bekerja lebih efektif.

Dari data yang tersedia, pegawai dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang memiliki tingkat pendidikan lebih rendah. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan sangat diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh pegawai dapat bekerja dengan maksimal.

Kesimpulannya bahwa mayoritas pegawai sudah memiliki

kemampuan yang memadai, terutama mereka yang memiliki latar belakang pendidikan lebih tinggi. Namun, masih ada yang membutuhkan peningkatan kompetensi. Pelatihan dan pendidikan lanjutan menjadi penting untuk menjamin kualitas kerja yang merata dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

5. Komunikasi

Menurut Mitchell (1978:34), komunikasi merupakan faktor penting dalam memastikan kelancaran pelayanan publik. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih mudah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dan rekan kerja, sehingga mengurangi risiko kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas.

Hasil wawancara dengan Kepala Camat Insana Tengah menunjukkan bahwa pegawai telah menggunakan berbagai metode komunikasi, baik lisan maupun tertulis, dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih ada beberapa kendala yang dihadapi, seperti kurangnya keterbukaan dalam berkomunikasi dan masih adanya pegawai yang kurang memahami pentingnya komunikasi yang efektif.

Masyarakat menilai bahwa komunikasi antara pegawai dan masyarakat cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan agar informasi dapat lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi bagi pegawai menjadi salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor Camat Insana Tengah.

Kesimpulan dari komunikasi pegawai dengan masyarakat dan rekan kerja cukup baik, meskipun masih terdapat kendala dalam keterbukaan dan efektivitas penyampaian informasi. Peningkatan kemampuan komunikasi melalui pelatihan dinilai

penting agar pelayanan menjadi lebih jelas, efisien, dan bebas dari kesalahpahaman.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di Bab IV maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa Analisis Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Insana Tengah belum efektif dari beberapa indikator yaitu:

1. Berdasarkan Indikator Kualitas kinerja bahwa: Kualitas kinerja pegawai berproses untuk menguraikan suatu bahan atau keadaan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan mampu memahami hubungan antar bagian dari pelayanan. Sedangkan hasil kerja sudah sesuai target dari pemerintah namun pelaksanaan dan penyelesaian tugas sudah selesai
2. Berdasarkan Indikator Ketetapan Waktu bahwa Tindakan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sehingga penyampaian pelayanan publik terhadap masyarakat dapat bertanggung jawab untuk memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat, seperti pembuatan surat keterangan perizinan dan pelayanan administrasi sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat waktunya
3. Berdasarkan Indikator inisiatif bahwa Kemampuan untuk bertindak tidak dengan tergantung pada orang lain sehingga kurang komitmen terhadap tugas dan tanggung jawab seorang pegawai terhadap tugas yang sering diabaikan sehingga pengembangan serangkaian kegiatan dengan menemukan cara-cara baru oleh pegawai.
4. Berdasarkan Indikator Kemampuan bahwa Komunikasi Seorang pegawai tidak hanya bekerja secara individu tetapi juga sangat bergantung pada kerja sama dengan rekan-rekannya dalam suatu fungsi sehingga dapat menyelesaikan suatu tugas yang

telah di tentukan agar daya guna yang maksimal.

5. Berdasarkan Indikator Komunikasi bahwa Komunikas masyarakat sebagai alat yang digunakan untuk berkomunikasi dengan orang lain atau pegawai sangat bergantung sama jenis komunikasi baik secara lisan maupun secara tertulis sehingga alat yang digunakan untuk berkomunikasi secara sistem penyampaian dan penerimaan berita

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyani, N., Fauzi, A., & Umar, F. 2020. *Model hubungan aktor pemangku kepentingan dalam pengembangan potensi pariwisata Kedung Ombo*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 23(2), 357-378.
- Aji, M., & Palupiningdyah. 2016. *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Intervening*. Management Analysis Journal, 5 (3).178-188.
- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta :Penerbit Aswaja Pressindo.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Perusahaan, Remaha Rosdakarya, .
- Bono, J.E., & Judge, T.A. 2003. *Self – Concordance at Work: Toward Understanding the Motivational Effects of Transformational Leaders*. Academy of Management Journal, Vol. 46, No 5, 554 – 571.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Boediono, B, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Budiyanto, Eko. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Darma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gie, The Liang. 1998. *Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Liberty.
- Handoko, T Hani. 2000. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi, Edisi 1*. Yogyakarta : BPPE
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hariandja 2002 Hariandja, Marihot Tua Efendi. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Gramedia Widiasar
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Perilaku Organisasi Cara Mudah Mempelajari Perilaku Manusia dalam sebuah Organisasi*. Gosyen Publishing. Yogyakarta
- Indrasari, Meithiana. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan*. Dr. Meithiana Indrasari, S.T., M.M. *Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Indrawan, W. S. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Lintas Media*. Jombang.
- Komaruddin, 1994, *Ensiklopedia Manajemen, Edisi ke-2*, Jakarta: Bina Aksara.
- Kusnadi, dkk. 2003. *Mikrobiologi*. JICA. Malang
- Lamatenggo, Nina. 2012. *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan Dan*

- Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- M. Manulang, 2008. *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosdakarya.
- Musanef, 2005. *Manajemen Kepegawaian Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung.
- Nogi, Hessel S.Tangkilisan.2007. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo.2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*.Rikena. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal 2009.*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sudarmayanti. 2001.*Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*.Bandung: Mandar Manju. Cetakan ke II.
- Swasono, Yudo dan Endang Sulistyarningsih. 1993. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. CV. Izufa Gempita. Jakarta.
- Soejadi. 1997. “*Analisis Manajemen Modern*”, Jakarta: Haji Masagung.
- Samsudin, Sadili. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- _____. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2013.*Memahami Penelitian Kualitatif*.Bandung: Alfabeta
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT.Rajagrafindo Persada.

Menurut Undang-Undang:

- Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah