

EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KECAMATAN BIAK KOTA

Karina Arfany Arfah

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik YAPIS Biak

Email : karina_arfany@iyb.ac.id

Abstrak

Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Penelitian ini bertujuan untuk Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Biak Kota Kabupaten Biak Numfor. Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama sudah berjalan dengan baik. Karena regulasi dari peraturan Kantor Urusan Agama adalah terwujudnya pelayanan yang efektif dan mengutamakan kepuasan masyarakat. Peningkatan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama jika dilihat dari efektifnya sebuah pelayanan sudah baik sesuai prosedur pelayanan yang ada.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja dan Pelayanan.

PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas dan waktu sesuai yang sudah direncanakan sebelumnya. Efektivitas dalam organisasi sangat perlu di kembangkan dalam organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya pegawai untuk mencapai tujuan. Dalam setiap pekerjaan yang diperhatikan dalam efektivitas kerja adalah keberhasilan suatu lembaga atau instansi dalam menjalankan tugasnya. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan kerja yang dilakukan harus dapat memberikan hasil optimal untuk memanfaatkan potensi yang ada. Pengertian Efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki, serta kemampuan untuk memiliki tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan (Handoko,

2001). Berhasil atau tidaknya suatu instansi dalam meningkatkan efektivitas kerja pegawainya banyak ditentukan oleh faktor-faktor yang mendukung. contohnya : faktor motivasi, faktor lingkungan kerja dan faktor lainya yang mendukung dalam menyukseskan efektivitas kerja. Dengan efektivitas kerja, pegawai dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tepat waktu serta ketelitian dalam melaksanakan pekerjaan.

Efektivitas kerja pegawai dapat dicapai jika didukung oleh para pemimpin yang mengawasi kerjanya, namun sebuah efektivitas kerja tidak akan optimal jika kinerja pegawai masih tidak sesuai dengan apa yang diharapkan untuk pencapaian suatu tujuan dalam instansi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang telah ditetapkan oleh suatu intansi. Kinerja pegawai secara umum adalah sebuah

perwujudan kerja yang dilakukan oleh pegawai yang biasanya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap pegawai didalam suatu instansi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi. oleh karena itu, kinerja juga merupakan sarana penentu dalam mencapai tujuan sehingga perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2005). Kinerja yang lebih tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efektivitas atau kualitas yang lebih tinggi sehingga kinerja menjadi efisien. Kinerja bisa menjadi sarana bagi suatu instansi untuk mengukur kemampuan para pegawai yang ada dalam suatu instansi.

Pegawai Negeri Sipil merupakan aparatur negara yang bertugas menjadi abdi masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat. Pegawai harus dapat melaksanakan tugas dengan baik, maka pembinaan pegawai perlu diarahkan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini dilakukan agar sumber daya manusia memiliki sikap dan perilaku yang berintikan pengabdian, kejujuran, tanggung jawab, disiplin serta wibawa sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai tuntutan perkembangan masyarakat. Dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu adanya sikap disiplin dari dalam diri tiap pegawai, karena dengan kesadaran disiplin kerja dari masing-masing individu itu merupakan hal yang sangat penting demi kelancaran pekerjaan yang dikerjakan sehingga semua pekerjaan menjadi lancar dan efektif.

Salah satu yang berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap pegawai. Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil diatur dalam Peraturan Pemerintahan Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil yang diperbaharui dalam Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010. Dalam peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil diatur ketentuan-ketentuan mengenai : Kewajiban, Larangan, Hukuman Disiplin, Pejabat yang berwenang menghukum, Penjatuhan Hukuman Disiplin, Keberatan atas Hukuman Disiplin, Berlakukunya Keputusan Disiplin.

Menurut Hidayat dalam Rizky (2011) menjelaskan efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya. Menurut SP. Siagian (2002) adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu. Selain itu, Kurniawan (2005) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Ukuran dari pada efektivitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran dari pada efektivitas harus adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektivitas

adanya keadaan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi. Menurut Gie (2000) Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja antara lain; waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan serta lingkungan kerja dan kelengkapan fasilitas. Selanjutnya Winardi (2000) menyatakan, keefektifan dapat dilakukan dengan menspesifikasi sarana untuk seluruh organisasi, dan individu serta kelompok-kelompok pada organisasi perlu dikoordinasikan.

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Menurut Hasibuan (2006) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Menurut Tangkilisan (2007) Kinerja adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Menurut Ilyas (2001) kinerja adalah penampilan hasil karya pada seluruh jajaran personil di dalam suatu organisasi.

Menurut Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka

usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Supranto (2006) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut. Selanjutnya Menurut Sampara Lukman (2000) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos (dalam Ratminto 2005) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Mahmudi (2007) Prosedur pelayanan wajib dimiliki oleh institusi penyelenggara layanan publik untuk menjamin diberikannya pelayanan yang berkualitas oleh penyedia layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan merasakan adanya nilai yang tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka akan sangat mungkin terjadi pelayanan yang diberikan jauh dari harapan publik. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjanganharapan (*expectation gap*) yang tinggi.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul penelitian yang penulis angkat dan memperoleh data-data maka lokasi penelitian dilakukan pada

Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus yang dipadukan dengan teknik triangulasi. Pada tahap awal penelitian ini akan melakukan pencacahan terhadap informan yang akan dijadikan subyek penelitian.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara langsung dengan informan dalam bentuk catatan dan rekaman, dokumentasi atau foto objek, yang berkaitan dengan penelitian serta mencari melalui literatur yang ada diperpustakaan, dokumen-dokumen, jurnal, artikel dan situs internet yang berkenaan dengan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memakai beberapa bentuk teknik pengumpulan data. Adapun teknik-teknik sebagai berikut; observasi, wawancara, studi kepustakaan.

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengolah data yang telah dikumpulkan dari lapangan atau kepustakaan untuk menjadi seperangkat hasil, baik dalam penemuan maupun dalam pengolahan data. Untuk menganalisis data dalam masalah ini penulis menggunakan logika deduksi, dengan membandingkan teori yang melatar belakangi permasalahan. Data yang diperoleh dari lapangan akan diolah dengan cara mengumpulkan semua data yang ada. Data yang ada dikelompokkan, diseleksi dan selanjutnya dianalisis. Metode yang digunakan dalam analisis data kualitatif yaitu menganalisis data yang didasarkan pada kualitas data yang digunakan untuk

memecahkan permasalahan pokok penelitian, kemudian diuraikan dalam bentuk bahasa deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota.

Efektivitas Kinerja Pegawai merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai tujuan dalam sebuah pelayanan. Efektivitas Kinerja di Kantor Urusan Agama sudah lama diterapkan agar menghasilkan pelayanan yang Efektif dan maksimal. Pegawai dituntut dengan berbagai regulasi tentang efektivitas kinerja agar setiap tupoksi pegawai berjalan dengan baik. Efektivitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama sangat erat dengan keadaan Sumber Daya Manusia yang terdapat didalamnya, disertai dengan tugas dan fungsi yang di berikan sesuai dengan Tupoksinya.

1. Ketepatan Waktu.

Ketepatan Waktu dalam menyelesaikan sesuatu pekerjaan merupakan factor utama. Semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini memperkecil tingkat efektifitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit, dan sangat mengganggu pada kualitas pelayanan. Ketepatan waktu juga sangat penting dalam sebuah pelayanan, seperti pelayanan administrasi nikah, jika pelayanan tersebut tidak tepat waktu maka administrasi pelayanan nikah tidak akan efektif sesuai target yang di minta. Hal itu sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat yang di layani.

Oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota dengan ini ,penulis melakukan wawancara kepada para pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota. Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota dengan ini ,penulis melakukan wawancara kepada para pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota sebagai berikut : Menurut **Hasan Basri, S.Ag** mengenai Ketepatan Waktu dalam Efektivitas Kinerja (wawancara 18 Juli 2019) beliau mengatakan bahwa :

“.....Menurut saya, Ketepatan waktu yang di lakukan oleh pegawai Kantor Urusan Agama sudah sangat baik. Karena ketepatan waktu pada dasarnya adalah pondasi utama pegawai untuk mengefektifkan sebuah pekerjaan”.

Menurut **Abdul Manaf Rumadaul, S.Ag** mengenai Ketepatan waktu dalam Efektivitas Kinerja (Wawancara 18 Juli 2019) beliau mengatakan bahwa :

“.....Jadi menurut saya, sesuai dengan apa yang saya lihat di Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota ini, ketepatan waktu pegawai cukup baik, dilihat dari segi datang lebih awal. Sehingga Pelayanan di Kantor Urusan Agama tersebut masih berjalan sesuai prosedur. Ketepatan Waktu sangatlah penting dan berpengaruh pada efektivitas kinerja pegawai, jika ketepatan waktu tidak berjalan baik, maka efektivitas kinerja juga tidak akan berjalan baik”.

Menurut **Nur Ali S.Ag** mengenai Ketepatan waktu dalam Efektivitas Kinerja (Wawancara 18 Juli 2019) beliau mengatakan bahwa :

“.....Tanggapan saya, ketepatan waktu itu sudah menjadi kewajiban pegawai untuk tepat waktu dalam memulai sebuah pekerjaan dan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, agar pekerjaan menjadi lebih efektif dalam mencapai tujuan”

Menurut **Dra Nikmah** mengenai Ketepatan waktu dalam Efektivitas Kinerja (Wawancara 18 Juli 2019) beliau mengatakan bahwa :

”.....Jadi begini dek, Ketepatan waktu adalah dasar dimana pegawai tersebut harus memaksimalkan waktu untuk sebuah tujuan yang mau dicapai. Mau tidak mau ketepatan waktu harus diterapkan oleh setiap individu pegawai.

Dapat dilihat bahwa, dari data wawancara yang di ambil oleh peneliti mengenai Ketepatan waktu dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu sangat mempunyai pengaruh besar terhadap efektivitas kinerja pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota. Jika Ketepatan waktu tidak maksimal, maka efektivitas kinerja pegawai tersebut akan tidak maksimal juga dalam pelayanan.

2. Motivasi

Pemimpin dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif, semakin baik pula

kinerja yang dihasilkan. Motivasi juga bagian dari sebuah cara untuk mendapatkan hasil yang efektif dan maksimal sesuai sasaran yang di tuju.

Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota dengan ini, penulis melakukan wawancara kepada para pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota sebagai berikut :

Menurut **Hasan Basri,S.Ag** mengenai Motivasi dalam Efektivitas Kinerja (Wawancara Tgl 18 Juli 2019) beliau mengatakan bahwa :

“.....Menurut saya, Motivasi dalam setiap pekerjaan itu sangat penting, di Kantor Urusan Agama ini kami juga memberikan motivasi kepada setiap pegawai agar pelayanan yang di lakukan lebih efektif dan berjalan dengan baik sesuai tupoksi masing-masing. Motivasi juga sangat mempengaruhi efektivitas kinerja pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota.

3. Pengawasan

Dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam melaksanakan tugas. Pengawasan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota sangat perlu di lihat dari segi aspek pelayanan maupun aspel efektivitas kinerja. Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota, dengan ini penulis melakukan wawancara dengan pegawai mengenai Pengawasan dalam efektivitas kinerja sebagai berikut : Menurut **Hasan**

Basri, S.Ag mengenai Pengawasan dalam Efektivitas Kinerja (Wawancara 18 Juli 2019) beliau mengatakan bahwa :

“.....Jadi menurut saya tentang pengawasan di Kantor Urusan Agama sudah terlaksana dengan baik. Pengawasan mengenai pelayanan nikah, pengawasan mengenai legalisir dan lainnya sudah dilaksanakan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan tugas.”

Menurut **Abdul Manaf Rumadaul, S.Ag** Mengenai Pengawasan dalam Efektivitas Kinerja (wawancara 18 Juli 2019)beliau mengatakan bahwa :

“.....Menurut saya, Pengawasan yang di lakukan pada Kantor Urusan Agama sangat maksimal, karena pegawai Kantor Urusan Agama tidak banyak sehingga pengawasan masih terkontrol dengan baik”.

B. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaanya oleh pihak instansi. Faktor-faktor yang menghambat Pelayanan pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota adalah Minimnya SDM pegawai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota dan Sarana/prasarana seperti Ac dan Kipas untuk memfasilitasi Pegawai agar dapat bertugas lebih maksimal. Maka dari itu Pelayanan menjadi kurang efektif. Efektivitas Kinerja bisa

mempengaruhi Pelayanan, karena Pelayanan dikatakan efektif jika kinerja pegawainya baik dan sesuai prosedur. Terdapat berbagai teori mengenai pendukung pelayanan. Salah satunya Moenir (2010) mengemukakan beberapa pendukung pelayanan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan proses, jasa, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh juga pada Efektivitas Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. seperti halnya pelayanan pernikahan, baik dari pelayanan administrasinya, pelayanan legalisir buku nikah di Kantor Urusan Agama sangat erat dengan kepuasan masyarakat.

2. Kemampuan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan output kerja sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan juga dapat memaksimalkan sebuah pelayanan dan meningkatkan efektivitas kinerja pegawai. Kemampuan dalam sebuah kinerja juga dituntut kreatif atau mempunyai inovasi baru agar pelayanan menjadi sangat baik. Dari hasil wawancara kepada pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota, dapat di presentasikan bahwa

kemampuan dalam pelayanan sangatlah penting untuk efektifnya pelayanan. Karena jika pelayanan tersebut efektif. Maka masyarakat akan menilai Pelayanan Kantor Urusan Agama sangat memuaskan dalam memberikan Pelayanan. Sehingga menjadi penilaian tersendiri pada kinerja setiap pegawai.

3. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dari wawancara diatas kepada pegawai Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Urusan Agama sudah cukup memadai sesuai keadaan pegawai yang ada. Dengan adanya kecukupan sarana dan prasarana di Kantor Urusan Agama Kecamatan Biak Kota, pelayanan masih dibidang efektif dan berjalan dengan baik.

KESIMPULAN

Secara menyeluruh untuk hasil pembahasan dan wawancara di atas adalah Efektivitas Kinerja dengan Pelayanan sangat mempunyai hubungan yang erat. Jika salah satu tidak melakukan tugasnya dengan baik, maka efeknya akan mempengaruhi Pelayanan. Sehingga perlunya sebuah efektivitas kinerja, agar Tupoksi yang dijalankan tercapai dengan baik. Begitu juga dengan Pelayanan, Suatu pelayanan akan dinilai dari Kualitas dan Kemampuannya, Jika Kualitas dan kemampuan baik, maka

pelayanan tersebut berjalan dengan efektif dan membuat masyarakat puas atas pelayanan. Efektivitas Kinerja pegawai pada Kantor Urusan Agama sudah berjalan dengan baik. Karena regulasi dari peraturan Kantor Urusan Agama adalah terwujudnya pelayanan yang efektif dan mengutamakan kepuasan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Kumorotomo, Wahyudi. (2003). *Etika Administrasi Negara*, Raja Wali Pers. Jakarta.
- Siagian, S.P (2002 :151). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Agung, Kurniawan (2005 : 109). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Gie, The Liang. 2000. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta. Liberty.
- Winardi. 2000, *Kepemimpinan dalam manajemen Jakarta*, Rineka Cipta. AA. Anwar Prabu
- Mangkunegara (2009). “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Koesmono (2005).”*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja Serta Kinerja Karyawan*”. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol7, no.2, September 2005 : 171-188.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi: Jakarta. Bumi Aksara.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2007, *Manajemen Publik*, Jakarta: Grasindo
- Ilyas.Y, 2001. *Kinerja Teori Penilaian & Penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI,Depok.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta
- Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Agus Dharma, 2004, *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Rajawali Press.