

**IMPLEMENTASI ETIKA PEMERINTAHAN DALAM MENINGKATKAN
KINERJA APARATUR PEMERINTAH
(SUATU STUDY DI KECAMATAN TAHUNA TIMUR KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE)**

Oleh :

MARIO Mc. A. SALINDEHO

Abstrak

Etika Pemerintahan dewasa ini menjadi topik yang sangat menarik dibahas, terutama dalam mewujudkan aparatur yang bersih dan berwibawa. Kecenderungan atau gejala yang timbul dewasa ini banyak aparat pemerintah dalam pelaksanaan tugasnya sering melanggar aturan main yang telah ditetapkan terutama yang berkaitan dengan prinsip-prinsip etika pemerintah. Etika dalam penyelenggaraan pemerintahan sangat terkait dengan moralitas dan mentalitas aparat birokrasi dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan itu sendiri yang tercermin lewat fungsi pokok pemerintahan, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pengaturan atau regulasi dan fungsi pemberdayaan masyarakat.

Pentingnya pelaksanaan Etika pemerintahan dapat dijadikan pegangan dan petunjuk bagi setiap aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya dengan penuh rasa tanggungjawab.

Keys words: Etika, Kinerja, Aparatur

A. Latar Belakang Masalah

Nilai-nilai etika yang hidup dan berlaku dalam suatu masyarakat, bukanlah sekedar menjadi keyakinan pribadi bagi para anggotanya, akan tetapi juga menjadi seperangkat norma yang terlembagakan. Dengan kata lain, suatu nilai etika harus menjadi acuan dan pedoman bertindak yang membawa akibat dan pengaruh secara moral.

Etika merupakan kesediaan jiwa akan kesusilaan atau kumpulan dari peraturan kesusilaan. Etika merupakan norma dan aturan yang turut mengatur perilaku seseorang dalam bertindak dan memainkan perannya sesuai dengan aturan main yang ada dalam masyarakat agar dapat dikatakan tindakan bermoral. Sesuai dengan moralitas dan perilaku masyarakat setempat. Etika dapat dianggap penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, Pertama, masalah yang ada dalam penyelenggaraan pemerintahan semakin lama semakin kompleks, Kedua, keberhasilan pembangunan yang telah meningkatkan dinamika dan kecepatan perubahan dalam lingkungan penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah melakukan *adjustment* (penyesuaian) yang menuntut *discretionary power* (kekuatan pertimbangan / kebijaksanaan) yang besar.

Pemerintah memiliki pola perilaku yang wajib dijadikan sebagai pedoman atau kode etik berlaku bagi setiap aparturnya. Etika dalam pemerintahan harus ditimbulkan dengan berlandaskan pada paham dasar yang mencerminkan sistem yang hidup dalam masyarakat yang harus dipedomani serta diwujudkan oleh setiap aparatur dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Secara umum nilai-nilai suatu etika pemerintahan yang perlu dijadikan pedoman dan perlu dipraktekkan secara operasional antara lain: bahwa Aparat wajib mengabdikan kepada kepentingan umum, Aparat adalah motor penggerak “*head*” dan “*heart*” bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, Aparat harus berdiri di tengah-tengah, bersikap terbuka dan tidak memihak (*mediator*), Aparat harus jujur, bersih dan berwibawa, Aparat harus bersifat diskresif, bisa membedakan mana yang rahasia dan tidak rahasia, mana yang penting dan tidak penting, dan aparat harus selalu bijaksana dan sebagai pengayom.

Perlu dipahami bahwa dalam etika pemerintahan, terdapat asumsi yang berlaku bahwa melalui penghayatan yang etis yang baik, seorang aparatur akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan menjaga moralitas pemerintahan. Aparatur pemerintahan yang baik dan bermoral tinggi, akan senantiasa menjaga dirinya agar dapat terhindar dari perbuatan tercela, karena ia terpanggil untuk menjaga amanah yang diberikan, melalui pencitraan perilaku hidup sehari-hari.

Berbicara mengenai etika pemerintahan tidak terlepas dari etika birokrasi, birokrasi merupakan instrument penting dalam masyarakat modern yang kehadirannya tak mungkin terelakkan. Eksistensi birokrasi ini sebagai konsekuensi logis dari tugas utama negara (pemerintahan) untuk menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat (*social welfare*). Negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya (*public goods and services*) baik secara langsung maupun tidaklangsung bahkan dalam keadaan tertentu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. Untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi.

Dalam kaitan dengan Etika pemerintahan maka hal yang terkait proses penyelenggaraan pemerintahan adalah menyangkut pentingnya melaksanakan tugas dan tanggung, mentaati berbagai ketentuan dan peraturan perundang-undangan, melaksanakan hubungan kerja yang baik, serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. dDisamping

itu aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan koridor etika pemerintah perlu memberikan pelayanan terbaik khususnya dalam proses pelayanan public

Dengan demikian dapatlah difahami bahwa konteks dalam beretika akan menjadi pedoman bagi setiap aparatur pemerintah khususnya dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas maka penulis merasa tertarik mengambil pokok bahasan Skripsi dengan menitikberatkan pada : “ *Implementasi Etika Pemerintahan Dalam meningkatkan kinerja Aparatur Pemerintah di Wilayah kecamatan Tahuna Timur Kabupaten Kepulauan Sangihe*”Terbentuknya Kabupaten Kepulauan Sangihe telah diatur dalam Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2011.

Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui Implementasi Etika Pemerintahan yang berkaitan dengan penerapan aturan UU pokok kepegawaian yang berkaitan dengan kode etik dan peraturan disiplin dalam meningkatkan kinerja
- b. Mengetahui dampak Etika Pemerintahan terhadap Pelayanan Publik dalam kaitan dengan pencapaian kinerja aparatur pemerintah

B Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Meleong, (1996 : 106) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif peneliti adalah sebagai sumber instrument yakni sebagai pengumpul data secara langsung. Data yang diteliti dapat mengalir apa adanya (Alamiah) tanpa adanya seting-seting. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif dapat diperlukan informan. Antara informan dan peneliti memiliki hubungan yang sangat erat, karena tanpa informan penulis tak akan banyak mendapatkan informasi yang mengalir masuk khususnya dalam mendapatkan data yang akurat dan terpercaya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai-nilai etika yang hidup dan berlaku dalam suatu masyarakat, bukanlah sekedar menjadi keyakinan pribadi bagi para anggotanya, akan tetapi juga menjadi seperangkat norma yang terlembagakan. Dengan kata lain, suatu nilai etika harus menjadi acuan dan pedoman bertindak yang membawa akibat dan pengaruh secara moral. Dalam etika pemerintahan, terdapat asumsi yang berlaku bahwa melalui penghayatan yang etis yang baik, seorang aparatur akan dapat membangun komitmen untuk menjadikan dirinya sebagai teladan tentang kebaikan dan menjaga moralitas pemerintahan. Aparatur pemerintahan yang baik dan bermoral tinggi, akan senantiasa menjaga dirinya agar dapat terhindar dari perbuatan tercela, karena ia terpanggil untuk menjaga amanah yang diberikan, melalui pencitraan perilaku hidup sehari-hari.

Menjadi permasalahan sekarang ini bagaimana proses penentuan Etika dalam pemerintahan itu sendiri, siapa yang akan mengukur seberapa jauh etis atau tidak, bagaimana dengan kondisi saat itu dan tempat daerah tertentu yang mengatakan bahwa itu etis saja di daerah kami atau dapat dibenarkan, namun ditempat lain belum tentu benar. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar para informan menyatakan bahwa Etika Pemerintahan dapat dianggap penting dan menentukan hal ini terkait dengan upaya pentingnya mengembangkan system dan prinsip moral tentang hal-hal yang berkenaan prinsip kebaikan maupun keburukan. Jadi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya harus memiliki Etika terutama berkaitan dengan tata susila, tata kesopanan, tata krama, nilai , norma yang berkaitan dengan aturan. Jadi setiap Aparatur pemerintah harus memiliki perilaku yang baik, memiliki kesopanan, karena apabila setiap pegawai atau Aparatur Pemerintah tidak memiliki tata kesopanan dan tata krama maka pegawai yang bersangkutan tentunya akan berperilaku kurang baik terhadap proses kerjanya. Seorang aparatur pemerintah yang baik haruslah memiliki nilai kelembagaan, menghindari terjadinya masalah penyelewengan seperti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Hasil wawancara membuktikan pula bahwa selama ini Aparatur Pemerintah dalam melaksanakan tugasnya selalu mentaati peraturan disiplin, melaksanakan tugas dan tanggungjawab secara baik, saling menghormati santun, ramah dalam melayani anggota masyarakat. Perlu dipahami bahwa terbentuknya Etika pemerintahan tentunya tidak terlepas dari kondisi yang ada di dalam masyarakat yang bersangkutan, sesuai dengan

aturan, norma, kebiasaan atau budaya di tengah-tengah masyarakat dalam suatu komunitas tertentu. Nilai-nilai yang ada dan berkembang di dalam masyarakat mewarnai sikap dan perilaku yang nantinya dipandang etis atau tidak etis dalam penyelenggaraan fungsi-fungsi pemerintahan yang merupakan bagian dari fungsi aparat pemerintah itu sendiri.

Hasil wawancara dengan aparat pemerintah khususnya diwilayah Kecamatan tahuna Timur sebagian besar menyatakan bahwa penerapan Kode Etik pegawai betul-betul dipahami serta dihayati oleh setiap pegawai, kemudian aturan yang mengatur tentang UU Pokok Kepegawaian yang langsung diaplikasikan oleh atasan kepada bawahan seperti dalam realisasi Apel setiap hari, Apel menghadapi hari-hari penting seperti Hari Korpri, hari kesadaran nasional, dan berbagai hari-hari lainnya, melaksanakan sepenuhnya tugas dan tanggungjawab, berperilaku baik, jujur, mampu bekerjasama serta menghindari praktek penyelewengan seperti Korupsi, Kolusi, Nepotisme, bersikap adil dalam melayani, mengutamakan kepentingan bersama, menghargai pendapat orang lain serta melaksanakan hubungan yang sangat baik antara atasan dengan bawahan, maupun dalam upaya penegakan disiplin.

Peraturan disiplin Pegawai Negeri sebagaimana pada pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk menaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhi hukuman disiplin.

Sedangkan yang berkaitan dengan realisasi terhadap penegakan disiplin antara lain diterapkan berbagai bentuk disiplin seperti Teguran lisan, Teguran tertulis dan Pernyataan tidak puas secara tertulis.

Ketika kenyataan yang kita inginkan jauh dari harapan kita, maka pasti akan timbul kekecewaan, begitulah yang terjadi ketika kita mengharapkan agar para aparat pemerintah bekerja dengan penuh rasa tanggungjawab, kejujuran dan keadilan dijunjung, sementara dalam kenyataannya justru yang terjadi mereka sama sekali tidak bermoral atau beretika, maka disitulah kita mengharapkan adanya aturan yang dapat ditegakkan yang menjadi norma atau rambu-rambu dalam melaksanakan tugasnya. Sesuatu yang kita inginkan itu adalah Etika yang perlu diperhatikan oleh aparat pemerintah.

Ada beberapa alasan mengapa Etika khususnya etika pemerintahan penting diperhatikan dalam pengembangan pemerintahan yang efisien, tanggap dan akuntabel,

menurut Agus Dwiyanto (2004:16) bahwa : **Pertama** masalah – masalah yang dihadapi oleh birokrasi pemerintah dimasa mendatang akan semakin kompleks. Modernitas masyarakat yang semakin meningkat telah melahirkan berbagai masalah – masalah publik yang semakin banyak dan kompleks dan harus di selesaikan oleh birokrasi pemerintah. Dalam memecahkan masalah yang berkembang birokrasi seringkali tidak dihadapkan pada pilihan – pilihan yang jelas seperti baik dan buruk. Para pejabat birokrasi seringkali tidak dihadapkan pada pilihan yang sulit, antara baik dan buruk, yang masing – masing memiliki implikasi yang saling berbenturan satu sama lain.

Kedua, keberhasilan pembangunan yang telah meningkatkan dinamika dan kecepatan perubahan dalam lingkungan aparatur pemerintah sehingga dapat berdampak pada capaian kinerja. Di namika yang terjadi dalam lingkungan tentunya menuntut kemampuan birokrasi untuk melakukan *adjustments* agar tetap tanggap terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungannya. Kemampuan untuk bisa melakukan *adjustment* itu menuntut *discretionary power* yang besar. Penggunaan kekuasaan direksi ini hanya akan dapat dicapai dengan baik kalau birokrasi memiliki kesadaran dan pemahaman yang tinggi mengenai besarnya kekuasaan yang dimiliki dan implikasi dari penggunaan kekuasaan itu bagi kepentingan masyarakatnya. Kesadaran dan pemahaman yang tinggi mengenai kekuasaan dan implikasi penggunaan kekuasaan itu hanya dapat dilakukan melalui pengembangan etika khususnya Etika Pemerintahan.

Sampai saat inipun capaian kinerja bagi aparatur pemerintah khususnya diwilayah Kecamatan Tahuna Timur belum dapat dikatakan maksimal, karena masih banyak kelemahan dan kekurangan yang harus diupayakan.

Hasil wawancara dengan Informan L.S memang sudah cukup baik terutama dapat dilihat dari capaian kinerja yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dimana sebagian besar pegawai memiliki tanggungjawab yang sama sebagai abdi Negara, abdi pemerintah dan abdi masyarakat. Selain itu tugas yang diemban oleh aparatur pemerintah dalam capaian kinerja dapat dilihat dari aktivitas dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Karena tugas tersebut merupakan tugas rutin dengan sendirinya aparatur pemerintah harus memiliki kesadaran, kesadaran yang dimaksud dapat tercermin dari sikap, prilaku, perbuatan dan tingkahlaku dalam melaksanakan tugasnya. Pelaksanaan tugas yang baik akan tercermin dari TUFOKSI masing-masing bagian sesuai dengan struktur

organisasi yang ada. Dimana masing-masing bagian dari struktur organisasi memiliki tanggungjawab serta kesadaran dalam melaksanakan tugasnya.

Capaian kinerja juga dapat tercermin dari hubungan antara atasan dan bawahan. Menurut L.S. bahwa selama ini berdasarkan pengalaman menyangkut hubungan antara atasan dan bawahan dapat dikatakan cukup baik karena atasan juga bersikap terbuka terhadap bawahannya begitu pula sebaliknya bawahan selalu mematuhi berbagai perintah yang diberikan oleh atasan. Hubungan yang baik seperti ini dapat menjamin capaian kinerja organisasi karena dengan hubungan yang serasi akan dapat menjadi jaminan dalam setiap pelaksanaan kinerja. Implementasi dari Etika Pemerintahan dalam meningkatkan capaian kinerja organisasi dapat tercermin dari sikap aparatur pemerintah terutama dalam berperilaku yang baik dan benar sesuai dengan nilai-nilai keutamaan yang berhubungan dengan hakikat manusia. Menurut Agus Dwiyanto (2004 : 32) bahwa dalam Etika Pemerintahan terdapat juga masalah kesusilaan dan kesopanan yang tercermin dalam perilaku aparat. Kesusilaan adalah peraturan hidup yang berasal dari suara hati manusia. Suara hati manusia menentukan perbuatan mana yang baik dan mana yang buruk, tergantung pada kepribadian atau jati diri masing-masing khususnya dari setiap perilaku aparat pemerintah.

Hasil penelitian membuktikan bahwa realisasi dari etika pemerintahan dalam kaitan dengan proses pelayanan public antara lain dapat difahami melalui :

- Peran aparatur pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab
- Sistem pelayanan yang diberikan
- Prosedur dan metode kerja
- Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan
- Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan
- Perlakuan aparat dalam memberikan pelayanan
- Standar biaya pelayanan

Sedangkan untuk standar penilaian kinerja antara lain melalui motivasi kerja, prestasi kerja, disiplin, tanggungjawab, serta penilaian DP3 yang merupakan standar baku bagi penilaian pegawai.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Etika pemerintahan dapat tercermin dalam pelaksanaan kode etik Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan upaya untuk menciptakan kondisi – kondisi moral, menumbuhkan sikap mental, serta menciptakan moral yang baik. Implementasi dari Etika Pemerintahan dalam meningkatkan capaian kinerja organisasi dapat tercermin dari sikap aparatur pemerintah terutama dalam berperilaku yang baik dan benar sesuai dengan nilai – nilai keutamaan yang berhubungan dengan hakikat, harkat, dan martabat, masalah kesusilaan dan kesopanan yang tercermin dalam perilaku aparat.
2. Implementasi Etika Pemerintahan berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa selama ini dalam melaksanakan tugasnya selalu mentaati peraturan disiplin, melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara baik, saling menghormati santun, ramah dalam melayani anggota masyarakat.
3. Pelayanan publik di kecamatan merupakan tugas – tugas yang dipikul bersama sesuai tugas pokok dan fungsinya dalam kaitan dengan pelayanan publik. Apapun bentuknya kalau melekat sebagai aparatur pemerintah berarti dia harus berkepentingan untuk melayani masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa setiap aparatur pemerintah tentu sangat berurusan langsung dengan kegiatan pelayanan publik.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelaksanaan Etika Pemerintahan dalam proses pelayanan public adalah cukup baik. Baiknya pelaksanaan etika dalam pelaksanaan pemerintahan memberikan kontribusi terhadap kinerja aparatur di kecamatan. Hal ini dapat tercermin dari peran aparatur pemerintah kecamatan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, Sistem pelayanan yang diberikan, Prosedur dan metode kerja, Pendapatan Pegawai, Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan dan pemberian standar biaya pelayanan. Sedangkan untuk standar penilaian kinerja antara lain melalui motivasi kerja, prestasi kerja, disiplin, tanggungjawab, serta penilaian DP3 yang merupakan standar baku bagi penilaian pegawai yang dilakukan secara cukup maksimal sesuai dengana kondisi peralatan yang tersedia dan sumber daya pegawai yang ada.

B. Saran

1. Aparatur pemerintah seyogianya menjadikan dirinya sebagai teladan di dalam pelaksanaan etika, hukum dan konstitusi dengan kata lain, sudah bukan waktunya lagi, pemerintah dapat begitu saja mengambil hak milik orang lain tanpa kewenangan yang jelas dan disertai pemberian imbalan atau ganti rugi yang wajar.
2. Hendaknya setiap aparatur pemerintah selalu mentati berbagai ketentuan perundang-undangan yang berlaku yang merupakan pedoman dan kode Etik dari etika penyelenggaraan pemerintahan
3. Setiap aparatur pemerintah yang bersentuhan langsung dengan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan belum memenuhi harapan yang diinginkan oleh masyarakat hal ini dilihat dari lemahnya sikap mental, kurangnya kesadaran dan tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pelayanan melalui tulisan ini disarankan hendaknya ditumbuhkembangkan sikap mental yang positif dalam kegiatan pelayanan seperti mempermudah kegiatan bukan sebaliknya mempersulit kegiatan pelayanan.
4. Dilihat dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan publik dapat dikatakan belum memadai melalui hasil penelitian ini disarankan hendaknya diperlukan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai seperti penyediaan alat komputer, dan lain-lain yang dapat mempercepat proses kegiatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asad,1995*Perencanaan dan biaya pembangunan*,UI Jakarta.
- Agus Dwiyanto, 2002 *,Penilaian Kinerja Organisasi pelayanan Publik*, Bina Aksara Jakarta.
- ,2004, *Membangun sistim pelayanan publik yang memihak pada rakyat*, Penerbit Bina Aksara Jakarta.
- , *Pemerintah Yang Baik, Tanggap, Efisien, dan Akuntabel, Kontrol atau Etika, Seminar Forum Kebijakan Publik*, Pasca Sarjana, UGM, Yogyakarta, 2000.
- Abdul Wahab,2008, *Kebijakan Pelayanan Publik* , Pradnya Paramita Jakarta.
- ,2001. *Globalisasi Dan Pelayanan Publik Dalam Prespektif Teori Governance*,Pradnya Paramita Jakarta
- Badudu. Solihin, 2006, *Otonomi Daerah dan Sektor Pelayanan Publik*,Bumi Aksara Jakarta.
- Bayu Suryaningrat, 1989, *Pengantar Ilmu Administrasi Pemerintahan Desa*, CV Rajawali Jakarta.
- Budi supryanto 2010, *Manajemen Pemerintahan*, Penerbit CV Media Brilian.
- Dale Furtwengler,2007, *Penilaian Kinerja*, Penerbit Andi Ofset Yokyakarta.
- Davis Keith, dan Newstrom , 2003 , *Organizational Behavior*, New York: McGraw Hill Companies Inc.

- Frans Magnis Suseno , 1987, *Etika Politik; Prinsip-prinsip Moral Dasar Kenegaraan Modern*. Gramedia, Jakarta,
- Gibson, J.L. J.M. Ivancercih dan J.M Donnelly.1997, *Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Proses)* Erlangga, Terjemahan. Jakarta.
- Guilbert,1977,*The Personal Function In Administration*. Mc. Graw Hill Book Co. New York
- Hessel Nogi. S. Tangkilisan 2005, *36 Kasus Kebijakan Publik Asli Indonesia*, BPFE Yogyakarta.
- Ibnu Kencana, 2006, *Manajemen Pemerintahan*, Penerbit CV Rajawali Jakarta.
- 1994, *Etika Pemerintahan*. Bandung,Rineka Cipta
- Keban.Y.T. 2010, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah,Pendekatan Manajemen dan Kebijakan* ,Disampaikan dalam seminar Kinerja Organisasi Publik Fisipol UGM,Yogyakarta.
- Mahmudi, 2007, *Manajemen Kinerja sektor publik*, Penerbit Akademy Manajemen perusahaan,YKPN,
- Mardiasmo ,2007 *Akuntabilitas sektor Publik*, Yogyakarta Andi
- Marjun. 1969, *Mengenal Ilmu Pemerintahan*, Cv Rajawali Jakarta.
- Martoyo Andi, 1998, *Manajemen Sumberdaya Manusia*,Fakultas Ekonomi Yogyakarta.
- Maslow. H. 1984, *Motivation and Personality*,New York, Harper Bros.
- Mifta Thoha, 2005, *Teori Organisasi Dan Manajemen Klasik*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Moenir.A.S. 1997, *Manajemen Kinerja*, Bumi Aksara Jakarta.
- Moleong Lexy.J.,1996, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya Bandung
- Mondy dan Premeux, 2003.*Kajian kinerja*. Rineke Cipta, Jakarta
- Moekijat 2001, *Tata laksana Kantor, Management Perkantoran*, Pemernit Alumni Bandung.
- Murtir Jeddawi, 2006, *Reformasi Birokrasi, Kelembagaan*, Penerbit Total Media Jakarta.
- Noto atmodjo , 2002, *Manajemen Sumberdaya Manusia*. STE, Jakarta.
- Pamudji.S. 2004, *Pengantar Administrasi Pembangunan*, PT Gramedia Jakarta.
- 2006, *Metodologi Pemerintahan*, PT Gramedia Jakarta
- Prabu Anwar Mangkunegara, 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama.Bandung
- Ratam Waluyo, 2004. *Peranan Birokrasi Dalam Pembangunan*, Hasil Diskusi Panel PERSADI Cabang Sulawesi Selatan. Ujung Pandang.
- Riant Nugroho,2008, *Kebijakan Publik,Formulasi Implementasi dan Evaluasi*Penerbit PT Alex Media Kompetindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Salim. A. 1989, *Analisis Manajemen modern*, PT Rajagrafindo persada.
- Sayles, L. 1991. *Human Behaviour in Organization*.Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Setiawan, Akhmad, 1998. *Prilaku Birokrasi Dalam Pengaruh Paham Kekuasaan Jawa*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman, 2008, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Penerbit STIA LAN ,Press.
- Soeprihanto, 2001, *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*, Penerbit BPFE Jogyakarta.
- S.P. Siagian 1996, *Patologi Birokrasi*, Analisis, Identifikasi dan Terapinya, Ghalia Indonesia Jakarta.
- Sianipar Entang, 2005, *Budaya Organisasi*, Penerbit Armico Bandung

- Siagian, Sondang P.,2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela David, 2007, *Pelayanan Umum di Indonesia*, CV Rajawali Jakarta.
- Sjahrir Mukhti, 2004, *Pengantar Umum Pelayanan Publik*, Penerbit Rineka Cipta Jakarta.
- Sumber Saparin, 1997, *Administrasi Pemerintahan Desa*, PT Gramedia Jakarta.
- Stoner, James . A.F. 2002 ,*Manajemen*, Frentice- Hall Inc,Englewood Cliffs ,New Jersey.
- Sri Budi, 2005, *Dasar-dasar Manajemen*,Penerbit CV Rajawali Jakarta.
- Tjokroamidjojo, Bintoro, 2008. *Pokok-Pokok Uraian Pengantar : Peranan Birokrasi Dalam Pembangunan Nasional*. Ujung Pandang : Hasil Diskusi Panel PERSADI Cabang Sulawesi Selatan.
- Tjiptono Heri, 2006, *Perilaku Birokrasi* ,Penerbit Sinar Mas Jakarta.
- Triguno Agus, 2006, *Budaya Organisasi*, penerbit Pradnya Paramita Jakarta.
- Widjaja, W.A, Drs, 1999. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- ,1991, *Etika Pemerintahan* , Penerbit Bumi Aksara Jakarta.
- Whitmore,1997, *Penilaian Kinerja dan Standar Kinerja*. Gramedia Asri Media, Terjemahan, Jakarta
- Yousa 2002, *Manajemen Personalia* , , terjemahan Mohammad mas'ud. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sumber –Sumber Lain :

- Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2011, Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik
- KEPMENPAN No. 63 tahun 2003 , Tentang Pelayanan pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang disiplin Pegawai Negeri
- UU No. 43 tahun 1996, Tentang pokok-pokok kepegawaian
- KEPMEN PAN No. 81 tahun 2005, tentang Pelayanan Publik