

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK GILOMBADU KABUPATEN TOLIKARA

Temiton Kogoya¹

Ronny Gosal²

Trintje Lambey³

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah melalui Aparatur Sipil Negara sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak tidak berjalannya pelayanan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah, sehingga kinerja Aparatur Sipil Negara dapat ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara dalam meningkatkan pelayanan publik di Distrik Gilombadu Kabupaten Tolikara, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan penelitian ini dapat menjawab secara paripurna mengenai masalah yang diteliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja yang ditunjukkan Aparatur Sipil Negara di Distrik Gilombadu dapat dikatakan baik dilihat dari produktivitasnya serta kemampuan aparat dalam menjalankan tugas, namun dalam hal kedisiplinan aparat Distrik Gilombadu belum maksimal, hal ini sesuai dengan hasil penelitian ditemui bahwa kedisiplinan yang rendah lama kelamaan akan berpengaruh pada produktivitas aparat tersebut.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Berdasarkan undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil Negara pada pasal 1 disebutkan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya Aparatur sipil Negara harus bersikap profesional dan berkualitas serta menghasilkan kinerja yang sesuai dengan amanat undang-undang dan harapan masyarakat. Kinerja secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan pegawai terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat dia bekerja. Dengan demikian diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari bagian organisasi demi optimalisasi bidang tugas yang di embannya. Kinerja suatu organisasi sangat penting, oleh karena dengan adanya kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipukul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (performance) merupakan tingkat pencapaian hasil. Dalam rangka membangun kualitas kinerja pemerintahan yang efektif dan efisien, diperlukan waktu untuk memikirkan bagaimana mencapai kesatuan kerjasama sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya,

membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan, serta target kinerja yang jelas dan terukur.

Pada era reformasi sekarang ini, kinerja pemerintah mendapat sorotan tajam dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan dalam menyampaikan pendapat (aspirasinya), banyak ditemukan kritikan yang pedas terhadap kinerja pemerintah, baik itu secara langsung (melalui forum resmi atau bahkan demonstrasi) maupun secara tidak langsung (melalui tulisan atau surat pembaca pada media massa). Kritikan tersebut tanpa terkecuali mulai dari pemerintah pusat sampai ke pemerintahan terendah yaitu pemerintah Kecamatan maupun desa. Dari pengamatan sementara, pelayanan yang diberikan pemerintah Distrik Gilombadu Kabupaten Tolikara Provinsi Papua terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena aparat tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional aparat dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia serta kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi.

Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih

ditingkatkan kualitasnya. dari tuntutan ini mengharuskan pemerintah menyediakan aparat yang memiliki dedikasi dan disiplin tinggi serta loyalitas pengabdian yang penuh pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan berorientasi pada pelayanan masyarakat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam melaksanakan kinerja, pihak pemerintah Distrik harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di Distrik yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan good governance di Distrik Gilombadu.

Tinjauan Pustaka

Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2005:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut: *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi- fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu. Menurut Gibson, dkk (2008:355), job performance adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Sementara menurut Ilyas (2009:99), kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memangku jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi. Pengertian kinerja lainnya

dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Jika kita mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai. Dessler (2010:87) berpendapat : Kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan tersebut terhadap karyawan lainnya. Berdasarkan beberapa teori tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan bahwa pengertian kinerja maupun prestasi kerja mengandung substansi pencapaian hasil kerja oleh seseorang. Dengan demikian bahwa kinerja maupun prestasi kerja merupakan cerminan hasil yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2005:67) mengemukakan pengertian kinerja sebagai berikut: Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang

dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya.

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri (W.J.S. Poerwadarminta, 2008:165). Sedangkan aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah. Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana dikemukakan oleh Victor Situmorang, SH dan Jusuf Juhir (2008:83-86) adalah: Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara an pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945. Aparatur pemerintah adalah keseluruhan lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta sekretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara. Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah. Meliputi luasnya pengertian dan macam-macam

istilah terhadap aparatur, maka dalam tulisan ini dipakai istilah pemerintah. Dengan demikian, maka aparatur pemerintah diartikan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yakni melayani, mengayomi dan menumbuhkan prakarsa serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan sedangkan sebagai abdi negara yakni bermental baik dan mempunyai kemampuan profesional yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya untuk mendukung kelancaran pembangunan.

Metode Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis atau metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif atau penelitian naturalistik adalah penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya dengan tidak berubah dalam simbol-simbol atau bilangan. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek, atau bidang pada obyeknya (Nawawi, 2004:104-106). Menurut Dabbs analisis kualitatif fokusnya pada penunjukan makna, deskripsi, penjernihan dan penempatan data pada konteks masing-masing, dan seringkali melukiskannya di dalam kata-kata daripada angka-angka (Faisal, 2009:256).

Fokus dari penelitian ini adalah Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Distrik Gilombadu dalam meningkatkan pelayanan public yakni gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas seluruh pegawai dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan organisasi Distrik yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan "Social Situation" atau situasi social yang terdiri dari tiga elemen yaitu : tempat, pelaku dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis. Situasi social tersebut, dapat di rumah berikut keluarga dan aktivitas atau orang-orang di sudut-sudut jalan yang sedang ngobrol, atau di tempat kerja, di kota, desa atau wilayah suatu Negara. Situasi sosial tersebut dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin diketahui "apa yang terjadi" di dalamnya. Pada situasi sosial atau objek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (activity) orang-orang (actors) yang ada pada tempat (place) tertentu (Sugiyono, 2010).

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman atau guru dalam penelitian. Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pada penelitian ini, narasumber masih bersifat sementara, dan akan berkembang kemudian setelah peneliti di lapangan. Informan dalam penelitian ini ialah Kepala Distrik Gilombadu, Aparatur Sipil Negara di Kantor Distrik, dan masyarakat Distrik Gilombadu yang pernah menerima pelayanan di Kantor Distrik.

Hasil Penelitian

Distrik Gilombadu sebagai salah satu instansi pemerintah daerah sesuai dengan bidang tugasnya melaksanakan

urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, berkewajiban juga menyusun rencana strategis. Dengan demikian diharapkan agar dapat menentukan arah perkembangan dalam meningkatkan kinerjanya, yang mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategis baik lokal, nasional, maupun global. Sejalan dengan tuntutan tersebut diatas, perlu segera diupayakan beberapa langkah strategis dan tindakan-tindakan operasional untuk merealisasikannya. Salah satu langkah yang perlu dan harus dikembangkan saat ini adalah mewujudkan suatu pemerintahan yang baik (good governance) yang memiliki elemen dasar transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Sebagai aplikasi dari uraian diatas, maka perlu dibuat Rencana Kinerja yang memuat rencana kerja dan kegiatan tahunan, lima tahunan yang akan dituangkan dalam rencana strategis yang dikenal dengan (RENSTRA) Distrik Gilombadu Tahun 2010-2015. Rencana strategis tersebut harus mempunyai kebijakan, strategi dan program pembangunan yang dapat mensinergikan sumber daya dan potensi dengan peluang pengembangan wilayah yang dimiliki. Sumber daya tersebut bersifat spesifik lokal yang meliputi sumber daya alam, sumber daya manusia, serta sumber-sumber pendapatan daerah yang potensial. Di era otonomi daerah ini, kemampuan Pemerintah Kabupaten Tolikara didalam mengelola seluruh potensi yang ada akan sangat menentukan perkembangan Kabupaten Tolikata ke arah yang diinginkan. Rencana strategis tersebut kemudian wajib dikomunikasikan ke seluruh elemen yang terlibat untuk membantu mengarahkan semua kegiatan yang dilakukan oleh elemen tersebut untuk memajukan kegiatan pengelolaan

sumber daya di wilayah Distrik Gilombadu. Selanjutnya, sangat pula dibutuhkan adanya iklim dan lingkungan yang kondusif yang didukung oleh penegakan hukum dan diterapkannya prinsip-prinsip good governance di lingkungan masyarakat maupun lingkungan pemerintahan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur, pemerintah menetapkan program manajemen kepegawaian berbasis kinerja. Salah satu peraturan yang dikeluarkan pemerintah untuk tujuan tersebut adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah. Yang dimaksud dengan kinerja instansi pemerintah adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan rencana strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Untuk mengukur kinerja aparat Distrik terdapat 3 aspek yang menjadi pedoman yaitu Produktifitas Kerja, Ketaatan Aparat, dan Kedisiplinan.

Produktifitas kerja pegawai merupakan hubungan antara kualitas yg dilakukan untuk mencapai hasil dimana produktifitas adalah kekuatan atau kemampuan menghasilkan sesuatu yang bersifat materil maupun non materil yang menggambarkan kemampuan aparatur dalam bekerja. Untuk mewujudkan dan melaksanakan segala tugas yang dimaksud di perlukan aparatur pemerintah Distrik yang profesional dalam bidangnya. Produktivitas kinerja diharapkan

pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental/perilaku dan kemampuan yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik. Dari hasil penelitian di lapangan terungkap bahwa pegawai Distrik Gilombadu cukup memiliki skill dalam menjalankan tugas-tugasnya. Data yang di peroleh menunjukkan bahwa untuk menjadi pegawai cukup menjadi jaminan untuk mampu bekerja secara profesional. Meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja. Untuk mengukur Produktifitas Kerja aparat Distrik, menggunakan beberapa indikator yaitu : Sikap mental/perilaku aparat Distrik, Kemampuan, serta semangat kerja.

Sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat aparat pemerintah dituntut untuk dapat menaati segala peraturan yang berlaku. Ketaatan aparat terhadap aturan akan membantu terlaksananya suatu pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam rangka penegakan kode etik dibentuk komisi kehormatan Pegawai Negeri Sipil yang mempunyai fungsi untuk menjabarkan lebih lanjut kode etik pegawai negeri sipil, didalam implementasi penugasannya melakukan pemantauan dan pengendalian perilaku pegawai negeri sipil yang melanggar

kode etik serta merekomendasikan pada pejabat pembina kepegawaian dalam rangka pembinaan pegawai negeri sipil yang bersangkutan selanjutnya.

Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk melihat kinerja aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang di embangnya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Kedisiplinan merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kinerja aparat Distrik dalam menjalankan tugas-tugasnya khususnya dalam melayani masyarakat. Seorang aparat yang memiliki kedisiplinan yang tinggi secara otomatis akan memiliki rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaan yang di embannya sehingga mereka mampu menempatkan dirinya sebagai seorang pelayan yang baik yang senantiasa memberikan teladan terhadap masyarakat yang di layaninya. Dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan Nasional, diperlukan adanya Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur Aparatur Negara, Abdi Negara, dan Abdi masyarakat yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah serta yang bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, bermutu tinggi, dan sadar akan tanggungjawabnya untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Untuk membina Pegawai Negeri Sipil yang demikian itu, antara lain diperlukan adanya Peraturan Disiplin yang memuat pokok-

pokok kewajiban, larangan, dan sanksi apabila kewajiban tidak ditaati, atau larangan dilanggar. Tanggapan penulis mengenai hasil penelitian di lapangan yaitu Permasalahan kinerja pegawai dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor di waktu jam kerja dengan kepentingan pribadinya. Rendahnya disiplin pegawai dari hasil pengamatan di lapangan menunjukkan rendahnya tingkat kedisiplinan aparat terlihat dari ada saja oknum pegawai yang masuk kerja siang (jam 08.30 WIB) dan pulang awal (sebelum jam 14.15 WIB) dari ketentuan masuk kerja jam 08.00 WIB dan jam pulang 14.15 WIB. Disamping hal tersebut juga menurunnya disiplin pegawai yang ditandai dengan absensi kehadiran apel pagi dan siang.

Kesimpulan

1. Profesionalisme merupakan hal yang mutlak dalam suatu organisasi apalagi organisasi pemerintahan, dari hasil penelitian di Distrik Gilombadu aparatnya menunjukkan sikap profesional sebagai seorang abdi masyarakat, dilihat pengetahuan aparat tentang tugas pokok dan fungsi, kecakapan dalam menjalankan tugas, serta tanggung jawab.
2. Kinerja yang ditunjukkan para aparat dapat dikatakan baik dilihat dari produktivitasnya serta kemampuan aparat dalam menjalankan tugas, namun dalam hal kedisiplinan aparat Distrik Gilombadu belum maksimal, hal ini sesuai dengan hasil penelitian di lapangan, kedisiplinan yang rendah lama kelamaan akan berpengaruh pada produktivitas para aparat.

Saran

1. Kepala Distrik sebagai pemimpin di Distrik perlu

- meningkatkan sikap profesionalisme dari aparat, hal ini dapat dilakukan dengan penambahan kapasitas aparat seperti pemberian tugas belajar kepada aparat yang belum sarjana, memberikan pendidikan dan pelatihan agar dapat lebih memahami tugas pokok dan fungsinya.
2. Perlu ada ketegasan dari pimpinan yaitu Kepala Distrik dalam meningkatkan kedisiplinan aparat, karena meskipun mereka menjalankan tugas dengan baik hal ini merupakan bom waktu yang suatu saat dapat menyebabkan kelumpuhan pelayanan kepada masyarakat, akan timbul sikap pandang enteng dan sikap masa bodoh terhadap pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara, 2005. Manajemen dan Motivasi, Balai Pustaka, Jakarta
- Bernardin John H., & Russel Joyce E.A. 2005., Human Resources Management an experiential approach. Singapura. Mc Grae-hill . Inc.
- Dessler Gary 2010; Manajemen Personalialia. Prehalindo. Jakarta
- Faisal, Sanipah. 2009. Format dan Penelitian Sosial. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Cetakan Ke-4.
- Gibson (dkk). 2008. Organisasi dan Managemen. Jakarta : Erlangga.
- Ilyas, Y. (2009). Kinerja: Teori Penilaian dan Penelitian. Jakarta: FKM UI. IQ. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Handriana, T. (2008), 'Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa Pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya', Tesis S2
- Nawawi, Hadari, dan Mimi, Martini. 2004. Penelitian Terapan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (2005), 'A Conceptual model of Service Quality', Journal of Retailing, Vol. 67: 420-450.
- Poewardarminta W.J.S. 2008. Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta. Balai Pustaka Nasional.
- Ruky. , Ahmad. 2005. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Simanjuntak, Payaman J, 2005., Manajemen dan Evaluasi Kerja; Jakarta. Fekon UI
- Situmorang V, dan Juhir J, SH, 2008, Aspek Hukum Pengawasan Melekat, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Veithzal Rivai, 2006. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi, Rajawali pers
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang pedoman umum Penyusunan indeks kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.