



Efektifitas Kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) di Distrik Yal Kabupaten Nduga, Provinsi Papua

Angely E. E. Sondakh¹, Hendry Rumengan², Diana Wangania³

^{1,2,3}Universitas Teknologi Sulawesi Utara

Email: Angely_sondakh@yahoo.com¹, Hendry.rumengan@gmail.com², d.wangani@yahoo.com³

Abstrak

Tujuan penelitian adalah mengetahui dan menganalisis apakah efektivitas kinerja pegawai di kantor Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua sudah dapat disebut mencapai sasaran pemerintah saat ini. Tuntutan masyarakat atas layanan publik semakin tinggi. Tuntutan jaman mengharuskan para pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk memberikan pelayanan prima dan mengakomodir permasalahan administratif masyarakat. Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode wawancara dan studi literasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, peneliti menarik kesimpulan bahwa: efektivitas kinerja ASN pada sektor pelayanan publik di Distrik ini sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator efektivitas SDM yang digunakan yaitu: Tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan efektivitas biaya berjalan dengan baik sesuai standar prosedur yang ditetapkan oleh Distrik tersebut. Pelayanan publik di Distrik ini sudah bisa dikatakan efektif. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan tidak terbelit-belit kemudian pelayanan dapat diakses dengan mudah sehingga orang yang berkepentingan dengan mudah dalam menjangkau informasi atau memerlukan data-data yang ada di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua.

Kata Kunci: Efektivitas, Kinerja, Aparatur Sipil Negara

Abstract

The purpose of this research is to find out and analyze whether the effectiveness of employee performance at the Yal District office, Nduga Regency, Papua Province can be called achieving the current government targets. Public demand for public services is getting higher. The demands of the times require employees of the State Civil Apparatus (ASN) to provide excellent service and accommodate the administrative problems of the community. In this writing, the writer uses interview method and literacy study. Based on the results of the research and discussion conducted, the researcher concludes that: the effectiveness of the performance of ASN in the public service sector in this District is quite effective. This can be seen from the HR effectiveness indicators used, namely: Work assignments, work quality, work quantity, timeliness, and cost effectiveness are running well according to standard procedures set by the District. Public services in this district can be said to be effective. This can be seen from the services provided are open and uncomplicated then services can be accessed easily so that interested people can easily reach information or need data in the Yal District, Nduga Regency, Papua Province.

Keywords: *Effectiveness, Performance, State Civil Apparatus*

PENDAHULUAN

Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Maksud dari pengertian di atas adalah efektif atau tidaknya suatu pekerjaan atau usaha suatu organisasi dapat dilihat dari sasaran dan tujuan yang dicapai. Kinerja ASN yang baik dan optimal adalah sasaran yang ingin dicapai oleh setiap organisasi publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang menuntut pencapaian kinerja yang tinggi dari ASN. ASN sebagai penyelenggara pelayanan publik diharapkan dapat memberikan kinerja pelayanan publik yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Pelayanan publik tersebut sebagaimana dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Semakin banyak masyarakat yang memberikan respon negatif atau menyatakan rasa tidak puas dengan pelayanan publik diakibatkan oleh kinerja ASN dalam memberikan pelayanan publik di Indonesia belum maksimal. Belum efektifnya kinerja ASN menghambat pencapaian tujuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan. Keterlambatan dalam tumbuh kembangnya organisasi publik dan ketidaksuksesan dalam memberikan pelayanan publik ditentukan oleh kinerja ASN yang belum proporsional dan belum maksimal.

Kinerja pegawai kantor kecamatan yang cukup tinggi diharapkan dapat mewujudkan suatu efektifitas dalam penyelenggaraan pemerintah kecamatan sebagai bentuk kesiapan pegawai kantor kecamatan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Distrik Yal merupakan salah satu Distrik yang berada di Kota Kenyam yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik antara lain pembuatan surat pengantar, seperti (Surat Keterangan Domosili Usaha), SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu), SITU (Surat Izin Tempat Usaha), KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu keluarga), surat pindah dan lain sebagainya yang melayani masyarakat di distrik atau kecamatan Yal. Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju ke arah professionalism dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional di seluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah. Setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, maka dimulailah babak baru bagi pemerintahan daerah di Indonesia dengan diterapkannya otonomi daerah. Di Indonesia otonomi daerah atau desentralisasi dianggap sebagai salah satu agenda reformasi, dimana pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus daerahnya sendiri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Dengan berlakunya undang-undang tersebut, Provinsi dan Kabupaten/Kota memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengelola keuangan daerah dan sumber daya yang ada di daerahnya. Kecamatan merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan pemerintahan yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Kecamatan juga merupakan

pemberi pelayanan terdepan dari pemerintah pusat yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa sehingga harus pula diselenggarakan secara berdayaguna dan berhasilguna. (Wasistiono, Sadu dkk. 2002). Biasa penilaian tersebut, bisa menghasilkan hasil penilaian yang tidak cermat dan tidak tepat sasaran bagi organisasi publik. Sedangkan di sisi yang lain, organisasi harus memperoleh informasi yang memadai terkait dengan kinerja pegawainya, sebagai bahan pertimbangan bagi keputusan-keputusan strategis organisasi, baik terkait kebijakan umum organisasi, maupun terkait dengan kebijakan pengembangan Sumber Daya Manusia. Terbitnya Undang-Undang ASN mungkin karena metoda DP3 sudah tidak efektif lagi karena cenderung terjebak dalam proses formalitas sehingga kehilangan arti dan makna substantif. Untuk itu Undang-Undang ASN terfokus pada kinerja, peningkatan hasil, produktivitas, dan pengembangan pemanfaatan potensi. Aturan menyangkut kinerja dan prestasi kepegawaian merupakan kewenangan pemerintah pusat, artinya undang-undang ASN merupakan keputusan dari pemerintah pusat, sehingga aturan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya di instansi pemerintah lainnya seperti di kecamatan.

METODE

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam tiga bulan Agustus sampai Oktober 2021, terhitung sejak penyusunan proposal penelitian ini hingga perbaikan skripsi

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kuatitatif, dan jenis penelitian adalah mendeskriptif suata situasi tertentu yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi partisipasi dan studi dokumentasi. Data penelitian ini berups catatan lapangan,hasil wawancara, foto, rekaman, dokumen memo, dan bahan tertulis lainnya. Pendekatan kuatitatif berlangsung dalam natural setting (kondisi yang alamiah), peneliti mementingkan proses dari pada hasil, dan menggunakan analisis secara induktif.

C. Objek penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan Efektifitas Kinerja Aparatur SIpil Negara di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua pada Tahun 2021

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer Menurut Hasan (2002:82) Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono: 2008:402).

Data sekunder adalah data pendukung penelitian, diperoleh dari instansi terkait yang dibutuhkan untuk penelitian ini yang mencakup:

- a.) Jumlah aparatur Kantor Badan Kepegawaian Daerah
- b.) Struktur organisasi Kantor Badan Kepegawaian Daerah

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi (pengamatan)

Metode ini digunakan untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan aktifitas pelayanan public yang terjadi di kantor distrik yal.

2. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam ini dilakukan dengan cara Tanya-jawab langsung dengan responden, yaitu tentang efektifitas kinerja aparatur sipil negara di distrik yal.

3. Dokumentasi

Dokumentasi atau bukti-bukti dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang diperlukan penulis untuk dijadikan bahan dalam pembuatan penelitian.

F. Teknik Pengolahan Data

Proses penelitian ini dilakukan tiga tahapan yaitu:

1. Tahapan persiapan

Langkah pertama yang dilakukan penelitian pada tahap ini adalah membaca dan menelaah literature-literatur yang berhubungan dengan masalah penelitian. Pemahaman literatur literature ini untuk mendapatkan sumber-sumber teori yang mendukung pelaksanaan penelitian ini. Pada tahap persiapan ini, penelitian juga telah melakukan pr-observasi lapangan pada lokasi obyek penelitian untuk merumuskan masalah walaupun masih bersifat tentatif. Langkah berikutnya pembuatan proposal penelitian yang diajukan kepada ketua program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Teknologi Sulawesi Utara guna melaksanakan seminar usulan rancangan penelitian.

2. Tahapan pelaksanaan

Setelah pelaksanaan seminar proposal rancangan usulan penelitian, dan melaksanakan revisi rancangan usulan penelitian, penelitian mengajukan permohonan izin untuk mengumpulkan data berdasarkan surat izin yang dikeluarkan oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Teknologi Sulawesi Utara, untuk melaksanakan penelitian di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua. Penelitian memulai tahap pengumpulan data dengan lebih dahulu menyampaikan maksud dan tujuan penelitian kepada Aparatur Sipil Negara di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua, dan kepada informasi yang lain.

3. Tahap Penyusunan Laporan

Setelah selesai menganalisis data, sambal berkonsultasi dengan dosen pembimbing.Kegiatan ini berlangsung terus-menerus sampai dinyatakan oleh pembimbing siap diuji.

G. Teknik Analisa

Analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data- data bersifat penelitian kualitatif untuk menemukan yang diinginkan oleh peneliti.Pengolahan data yang ada selanjutnya diinterpretasikan dalam bentuk konsep yang dapat mendukung objek pembahasan.

Langkah- langkah yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian dapat dipaparkan dibawah ini :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang menjamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak diperlukan, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Peneliti mengolah data dengan bertolak pada teori-teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat dilapangan maupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif dengan cara disesuaikan pada permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang data yang didapat, apakah data tersebut sudah cukup dan dapat segera dipersiapkan untuk proses selanjutnya.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian dipilih antara yang dibutuhkan dan yang tidak dibutuhkan, lalu dikelompokkan kemudian diberi batasan masalah.² Dalam penyajian data ini, peneliti menguraikan setiap permasalahan dalam pembahasan penelitian dengan cara pemaparan secara umum kemudian menjelaskan dalam pembahasan yang lebih spesifik.

3. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan peneliti secara terus- menerus selama berada dilapangan, dari permulaan pengumpulan data, mulai mencari arti benda benda, mencatat keteraturan pola- pola (dalam catatan teori), penjelasan- penjelasan, konfigurasi- konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposal.³ kesimpulan- kesimpulan itu kemudian diverifikasi kembali dengan mempertimbangkan dan meninjau kembali catatan lapangan sehingga terbentuk penegasan kesimpulan.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi. Menurut Wiliam Wiersma (1986) pada buku Sugiyono (2010: 372), Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

Dalam penelitian ini teknik triangulasi yang digunakan adalah:

- a. Triangulasi sumber, triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
- b. Triangulasi metode, triangulasi metode untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber, dan triangulasi teknik. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh memiliki jaminan kepercayaan data dan menghindari subjektivitas dari peneliti, serta melakukan cross check data dengan sumber dan teknik yang berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas kerja aparatur sipil negara

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada kantor Distrik Yal, untuk dapat melihat efektivitas kinerja aparatur sipil negara (ASN) maka peneliti melakukan wawancara terkait dengan indikator efektivitas SDM yaitu tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu dan efektifitas biaya dengan narasumber Camat setempat, Kepala Bidang Keuangan, Kepala Distrik, Staf Humas Penanggung Jawab Data dan Informasi, Kasubag SDM dan Umum Distrik Yal. Dan dari hasil wawancara diambil kesimpulan sebagai berikut.

1) Tugas kerja

Tugas kerja merupakan pekerjaan dengan tanggung jawab seseorang. Pekerjaan yang dibebankan, sesuatu tupoksi masing-masing yang wajib dilakukan untuk ditentukan untuk perintah agar melakukan sesuatu dalam jabatan tertentu.

Dari hasil wawancara oleh peneliti kepada kepala SDM yang menanyakan tentang bagaimana sejauh ini apakah semua pegawai bisa menyelesaikan tugas yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di atas dapat diketahui bahwa tugas kerja yang diberikan pegawai yang ada di distrik Yal bisa dikerjakan dan diselesaikan, walaupun banyak hambatan bahkan lebih banyak lagi beban kerja yang diberikan.

Efektivitas kerja Aparatur sipil Negara dalam pelayanan publik di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua dapat dilihat dengan indikator Efektivitas SDM sebagai berikut:

1. Tugas kerja

Tugas kerja yang dihasilkan oleh pegawai Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua sudah bisa dikatakan efektif hal ini dapat dilihat dari standar kualitas dan kuantitas kinerja pegawai dalam menyelesaikan dan menyesuaikan tugas bahkan lebih dari beban tugas yang diberikan.

2. Kualitas kerja

Kualitas kerja yang dihasilkan oleh Pegawai Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua dinilai sudah baik, hal ini dapat dilihat dari output yang dihasilkan pegawai. Pelayanan yang diberikan pegawai tidak berbelit-belit sehingga memudahkan masyarakat yang sedang berurusan. Kemudian pelayanan yang dihasilkan oleh pegawai lebih terpublik sehingga masyarakat merasa puas dengan kualitas kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

3. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja Aparatur sipil Negara di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua sudah dapat dikatakan cukup baik hal tersebut dapat dilihat dari tugas kerja pegawai yang bisa menyesuaikan dan menyelesaikan bahkan lebih dari beban kerja yang diberikan.

4. Ketetapan waktu

Ketetapan waktu yang dimiliki oleh pegawai dalam proses pekerjaan sudah dikatakan baik, hal ini terlihat dari para pegawai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang ada di kantor Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua.

Dalam memanfaatkan waktu pegawai Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua dalam melakukan waktu sudah cukup disiplin karena jam masuk kerja pegawai Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua selatan mulai dari pukul 8:00 sampai pada pukul 3-00.

5. Efektivitas biaya

Biaya yang dioperasionalkan pada Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua dianggarkan sesuai dengan porsi yang dibutuhkan dengan menyusun rencana item kerja dari tanggal, tahun, dan bulan dari awal setiap bulan berjalan sehingga pembiayaan lebih efektif dan efisien.

Persamaan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Jutuan Penelitian	Keterangan
1.	Mita Wirnawati Tahun 2012 Jenis karya Ilmiah : Skripsi	judul Kinerja Satpol PP dalam Pengendalian Pedagang Kaki Lima di Kota Cilegon.	Jutuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja petugas SATPOL PP dalam pengendalian pedagang kaki lima di Kota Cilegon	Metode Penelitian Kualitatif Teori yang digunakan : menurut Dwiyanto (2006:48-49) Produktivitas, kualitas ayanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas Hasil : kinerja Satpol PP Kota Cilegon belum berjalan baik dan belum optimal disebabkan produktivitas Satpol PP masih rendah, kualitas

				layanan kurang memadai yaitu terbatasnya jumlah anggota personil, Satpol PP tidak cepat tanggap dalam masalah pedagang kaki lima dan pertanggungjawaban penertiban pedagang kaki lima belum berjalan maksimal.
--	--	--	--	--

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik padadi Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua sudah cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator efektivitas SDM yang digunakan yaitu: Tugas kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan efektivitas biaya, semuanya berjalan dengan baik sesuai Standar Prosedur yang ditetapkan oleh di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua.
- b. Pelayanan Publik yang ada di Distrik yal kabupaten Nduga sudah bisa dikatakan efektif. Hal ini dilihat dari pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan tidak terbelit-belit kemudian pelayanan dapat diakses dengan mudah sehingga orang yang berkepentingan dengan mudah dalam menjangkau informasi atau memerlukan data-data yang ada di Distrik Yal Kabupaten Nduga Provinsi Papua.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Mansyur. 2010. Teori-teori Mutakhir Administrasi Publik. Yogyakarta: Rangkang Education.
- Alwasilah, A. Chaedar. 2006. Pokoknya Kualitatif. Pustaka Jaya: Jakarta.
- Bungin, Burhan.2007..Analisis Data Penelitian Kualitatif. Rajawali Press: Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. UGM Press.Yogyakarta.
- Etzioni,Amitai, 2001, Organisasi-Organisasi Modern, UI Press, Jakarta
- Gomes, Faustino C. 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : CV Andi.
- H. A. S. Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumiaksara
- Handoko, T. Hani. 2003. Manajemen, Edisi 2. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Irawan, Prasetya. 2006. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial.Depok : Departemen Ilmu Administrasi, FISIP UI
- Keban, Yeremias T. 2000. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu.Yogyakarta : Gava Media
- Kencana, Inu. 2006. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: PT. Rineka Cipta Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki,
- 2003.Perilaku Organisasi. Salemba Empat.

- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahsun, M., (2006), Pengukuran Kinerja Sektor Publik, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta
- Malayu S.P Hasibuan. 1005. "Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah",
Buku I ,Jakarta : CV. Haji Masagung
- Mohammad As'ad, 2000. Psikologi Industry. Edisi Keempat, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Moleong, Lexy J. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Rosda Karya: Jakarta.
- Nasution, S. 1999. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung : Penerbit Tarsito
- Nawawi, Hadari. 2006. Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri.Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Prabu, Mangkunegara Anwar. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : Refika Aditama
- Ratminto dan Winarsih, S.A. 2006. Manajemen Pelayanan. Edisi kedua.Yogyakarta. PT. Pustaka Pelajar
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Tentang Aparatur Sipil Negara.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, maka dimulailah babak baru bagi pemerintahan daerah di Indonesia dengan diterapkannya otonomi daerah.