

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Pt. Pln (Persero)
Distribusi Lampung Area Tanjung Karang
(Agustuti Handayani)

Pengaruh Partisipasi Masyarakat Dan Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Keberhasilan Proyek Program Nasional
Pemberdayaan Masyarakat di Desa Sukoharjo Iii Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu
(Eka Ubaya Taruna)

Kinerja Bhayangkara Pembina Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) Di Kelurahan Tanjung Agung
Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu
(Eva Susanti)

Analisis Efektivitas Program Kerja Tim Basarnas Dalam Penanganan Bencana Di Provinsi Lampung Tahun 2017
(Ida Farida)

Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pendidikan
Kabupaten Lampung Selatan
(Malik)

Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru Smp Negeri 33 Bandar Lampung
(Ristra Astriani)

Efektivitas Kebijakan Pengelolaan pasar Tradisional Di Kabupaten Ogan Komering Ulu
(Yadi Lustiadi)



e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 5 No. 1 APRIL 2019

Pembina

Dr.Ir. M. Yusuf S.Barusman, MBA

Penanggung Jawab

Dr.Yadi Lustiadi,M.Si

Ketua Penyunting

Dr. Malik,M.Si

Penyunting Ahli

Prof.Dr. Yulianto,M.Si(FISIP-UNILA)

Dr.Akhmad Suharyo,M.Si (FISIP-UBL)

Dr.Nur Efendi,M.Si (FISIP-UNILA)

Dr. Jamal,M.Si (FISIP-UHO)

Penyunting Pelaksana

Refly Setiawan, S.A.P., M.Si

Desi Wahyuni, S.A.P

Tata Usaha

Winda, SE

Penerbit

Universitas Bandar Lampung

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Alamat Redaksi

Program Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi

Kampus B Jln. Z.A. Pagar Alam No.89 Labuhan Ratu- Bandar Lampung 35142

Telp:(0721) 789825, Fax:(0721) 770261,E-mail: Pascasarjana@ubl.ac.id

e-JKPP

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 5 No. 1 APRIL 2019

DAFTAR ISI

Pengaruh Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Pt. Pln (Persero) Distribusi Lampung Area Tanjung Karang (Agustuti Handayani)	1-9
Pengaruh Partisipasi Masyarakat Dan Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Keberhasilan Proyek Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat di Desa Sukoharjo Iii Kecamatan Sukoharjo Kabupaten Pringsewu (Eka Ubaya Taruna)	10-26
Kinerja Bhayangkara Pembina Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat (Bhabinkamtibmas) Di Kelurahan Tanjung Agung Kecamatan Baturaja Barat Kabupaten Ogan Komering Ulu (Eva Susanti)	27-38
Analisis Efektivitas Program Kerja Tim Basarnas Dalam Penanganan Bencana Di Provinsi Lampung Tahun 2017 (Ida Farida)	39-48
Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan (Malik)	49-56
Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru Smp Negeri 33 Bandar Lampung (Ristra Astriani)	57-73
Efektivitas Kebijakan Pengelolaan pasar Tradisional Di Kabupaten Ogan Komering Ulu (Yadi Lustiadi)	74-83

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS
PENDIDIKAN KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

OLEH:

DR. MALIK, M.SI, DOSEN ADMINISTRASI PUBLIK, FISIP,
UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG

ABSTRACT

Performance of Public Servant Civil of In Improving Service Quality of On Duty Education of National of Young Fellow And Athletics of Regency Lampung Selatan.

this Research Target is to know and analyse : (1) To know and analyse the Performance of Public Servant of Civil At On Duty Education of National of Young fellow and athletics of Regency Lampung Selatan, (2) To know and analyse the service Quality of At On Duty Education of National of Young fellow and athletics of Regency Lampung Selatan.

this Research Method is use the research type qualitative with the descriptive analysis method. this Method use is to mendeskripsikan of Performance of Public servant of civil At On Duty Education of National of Young Fellow And Athletics of Regency Lampung Selatan, studying qualitative, how All data obtained is direct the than field informan by using interview and obsevasi.

Conclusion that officer performance of On Duty Education of National of Young fellow and athletics of Regency Lampung Selatan not yet goodness, that matter because not yet been supported with the storey;level of officer education, good of formal education, and also with the education and training which have been followed by the officer. later;then officer skill which relative not yet baik, so that service not yet optimal, because not yet full supported by adequate experience because generally existing officer represent the officer which not yet old undertake at On Duty Education of National of Young fellow and athletics of Regency Lampung Selatan although have there are some officer also which is since lifted to undertake at the office. But that way, constraint found by after following education and training, officer behave and is behavioral in work attitude which not yet as according to expectation so that can lessen the officer performance, in giving service

Keywords: Performanc, Public, Service Quality

A. Latar Belakang

Dalam Pelaksanaan tugas, Aparatur Sipil Negara yang menurun terlihat, yaitu seringnya terlambat penyelesaian tugas dalam bidang tertentu sehingga sering tugas pokok diambil alih oleh bagian lain yang

bukan tupoksinya karena pekerjaan pada bagian tersebut sering terlambat penyelesaiannya, kemudian motivasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepada Aparatur Sipil Negara tersebut, cenderung tidak selesai sesuai jadwal yang

ditentukan karena lebih banyak membicarakan isu-isu yang tidak jelas dan tidak berhubungan dengan tugas pokok Pegawai Negeri Sipil, hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan belum optimal.

Aparatur Sipil Negara dalam melaksanakan tugasnya terlihat beberapa indikasi yang menyebabkan rendahnya kinerjanya yaitu sebagai berikut: (1) Tingginya angka absensi (tidak hadir) Pegawai Negeri Sipil, terlihat dari jumlah peserta apel pagi, yang selalu ada kekurangan di tiap bagian, hal ini terlihat dari absen bulan Pebruari sebanyak 15 orang yang tidak mengisi kehadiran dan pada bulan Maret sebesar 17 orang yang tidak mengisi daftar kehadiran, sehingga kualitas pelayanan yang diharapkan belum terwujud. (2) Aparatur Sipil Negara masuk kantor terlambat atau pulang lebih cepat dari jam yang telah ditentukan tanpa ada alasan yang jelas, terlihat dari pelayanan yang diberikan setelah jam 12 sudah relatif kurang Aparatur Sipil Negaradisetiap bagian, sehingga jelas kualitas pekerjaan akan berkurang. (3) Dalam Penyelesaian pekerjaan yang sering terlambat, karena Aparatur Sipil Negara lebih senang mengobrol hal-hal yang tidak berhubungan dengan pekerjaan kantor daripada menyelesaikan pekerjaan, sehingga target pekerjaan yang sudah diprogramkan tidak tercapai, atau

yang telah ditugaskan oleh atasan. Hal tersebut dikarenakan rendahnya kinerja untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan. (4) Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Aparatur Sipil Negara yang belum optimal sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Bupati Lampung Selatan Nomor 16 tahun 2009 tentang kedudukan tugas pokok dan fungsi dan tata kerja dan digambarkan pada struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan.

Seringnya terjadi pelanggaran, tidak hanya dari segi kehadiran dalam apel pagi maupun apel siang tapi ada yang melanggar peraturan mengenai disiplin Aparatur Sipil Negaradengan beragam bentuk pelanggaran yang telah dilakukan seperti tidak pernah menjalankan tugas dalam jangka waktu yang lama, Aparatur Sipil Negara tersebut belum menjalani suatu bentuk pembinaan dari Bagian Kepegawaian yang khusus menangani masalah kedisiplinan Aparatur Sipil Negara, sehingga pada umumnya ASN yang sering melanggar belum ada sanksi yang pernah dilaksanakan.

Dengan demikian bahwa kinerja Aparatur Sipil Negarapada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, penulis sangat tertarik untuk meneliti hal tersebut, karena apabila tidak ditindaklanjuti atau dicari solusi pemecahan masalahnya akan berakibat semakin rendahnya kinerja Aparatur Sipil Negara yang akan mengakibatkan

lemahnya kualitas pelayanan, sehingga salah satu alternatif pemecahan masalah tersebut peneliti berkeinginan untuk lebih mengetahui kebenarannya melalui penelitian tesis. Kondisi tersebut merupakan kondisi nyata yang terjadi dan diduga ada kaitannya menyangkut kinerja Aparatur Sipil Negara yang belum optimal.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan.
2. Bagaimana Kualitas pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan.

C. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis sebagai berikut :

1. Kegunaan teoretis, Dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pengembangan ilmu administrasi pembangunan berupa kinerja Aparatur Sipil Negeradan kualitas pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan.
2. Kegunaan praktis,
 - a. Bagi pihak pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, dapat dijadikan sebagai salah satu bahan masukan dalam rangka peningkatan kinerja Aparatur

Sipil Negeradan kualitas pelayanan.

- b. Bagi peneliti lain dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dalam melakukan penelitian yang ada kaitannya dengan kinerja Aparatur Sipil Negeradan kualitas pelayanan..
- c. Bagi penulis merupakan media pengembangan ilmu pengetahuan melalui aplikasi teori yang telah dipelajari selama mengikuti perkuliahan.

D. Kerangka Pemikiran

Dalam suatu organisasi merupakan suatu sistem yang bagian-bagiannya merupakan unit-unit, sub-unit sampai yang terkecil di dalamnya mempunyai fungsi, tugas atau pekerjaannya sendiri dengan sasaran dan tujuan khusus tersendiri, juga unit-unit, sub unit dan komponen lainnya itu tidak dapat melepaskan diri dalam hubungannya satu dengan yang lainnya dalam suatu kesatuan organisasi. Setiap unit berkewajiban mendukung pelaksanaan unit kerja yang lainnya, sehingga hasil kerja dari masing-masing bagian merupakan out put dari organisasi, karena setiap unit tidak akan berfungsi dengan baik tanpa kerja sama dengan unit lainnya untuk menghasilkan kinerja organisasi tersebut.

Pelayanan merupakan upaya yang dilakukan oleh organisasi yang dapat dijadikan ukuran Kinerja dari organisasi tersebut yang merupakan sifat dan karakteristik suatu pekerjaan yang dinyatakan sebagai

catatan kerja seseorang, dengan kriteria pengembangan diri, kerja tim, komunikasi, jumlah produk yang dihasilkan, dan keputusan yang dibuat, kecelakaan kerja, absen tanpa izin, kesalahan dalam kurun waktu. Kriteria kinerja setiap orang didasarkan kepada tugas dan tanggung jawab keseharian yang dibebankan kepadanya yang ditargetkan dapat menyelesaikan sesuai kemampuan yang dimilikinya. Kinerja berfungsi sebagai alat untuk memberi informasi bagi pekerja dan atasannya mengenai bagaimana seseorang telah melakukan pekerjaan, dan kinerja adalah fungsi dari interaksi antara kemampuan dan karakter kepribadian seseorang.

Dalam mengukur kinerja Aparatur maka dipakai konsep Dwiyanto (2006:50-51) yang mengemukakan lima indikator yaitu; (1) produktivitas, (2) Kualitas pelayanan/kepuasan masyarakat, (3) responsivitas, (4) responsibilitas, (5) Akuntabilitas.

Dengan demikian bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dilaksanakan secara efektif, dengan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, kemudian adanya disiplin pegawai yang melaksanakan pekerjaan tersebut serta kemampuan berinisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

E. Metode Penelitian

Berdasarkan latar belakang, masalah dan tujuan penelitian ini maka menurut peneliti yang sesuai

dengan metode penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif, Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, mengkaji secara kualitatif, bagaimana Seluruh data diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan obsevasi.

F. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Umumnya tidak dibedakan definisi antara kinerja, *performance*, prestasi kerja atau hasil kerja. Dalam memberikan konsep kinerja, *performance*, prestasi kerja ataupun hasil kerja para ahli seringkali memakai secara bergantian tanpa membedakan sama sekali. Untuk itu, dalam penulisan ini konsep antara kinerja, *performance*, prestasi kerja ataupun hasil kerja tidak dibedakan dan dapat dipakai secara bergantian dengan memberikan definisi yang sama. Sedarmayanti (2001) mengartikan kinerja sebagai *performance*, prestasi kerja, pencapaian kerja atau hasil/unjuk kerja/penampilan kerja. Senada dengan hal tersebut, Dharma (1986) mengatakan bahwa prestasi kerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk/jasa yang dihasilkan atau diberikan seseorang atau sekelompok orang.

Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan

pelayanan sampai saat ini juga masih sangat sulit diukur. Keadaan seperti ini bahkan sudah merupakan suatu kebiasaan yang mewabah di sektor-sektor pelayanan birokrasi yang lain. Masyarakat pelanggan tidak pernah menilai bagaimana pelayanan sebenarnya yang baik. Bagi pelanggan, yang penting urusannya selesai maka dianggap sebagai sesuatu yang memuaskan.

Kemudian Kinerja atau *performance* dapat diukur berdasarkan kualitas pelayanan, yaitu berdasarkan hubungan antara kemampuan melakukan atau memberikan sesuatu yang dikehendaki berhadapan dengan apa yang sesungguhnya mampu dapat diberikan atau dilakukan menyangkut harapan, baik dalam arti kualitas, kuantitas maupun ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Penilaian dan pemahaman mengenai kinerja individu sebenarnya tidak terlepas dari kinerja kelompok atau unit organisasi secara keseluruhan.

Menurut peneliti bahwa kinerja, mengalami beberapa kendala yang segera mendapat perhatian oleh pihak pemerintah yang dalam hal ini adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan untuk segera membenahi kendala tersebut, misalnya mengenai Kinerja agar pegawai dapat bekerja dengan baik dan dapat meningkatkan kedisiplinan tanpa adanya pengawasan dapat bekerja dengan baik, sesuai dengan bidang tugas yang dibebankan kepadanya, karena tugas utama pegawai adalah bagaimana melayani

dengan baik, sebab tugas utama seorang pegawai adalah bagaimana melayani masyarakat dengan baik.

Sesuai hasil penelitian bahwa dalam Kinerja pegawai, terdiri dari struktur yang telah tertata sedemikian rupa sesuai Kualitas yang ada, yang bertujuan memperlancar daripada pelayanan, namun dalam pelaksanaannya belum sesuai yang diharapkan, menurut penulis bahwa Kinerja pegawai dapat berjalan secara efektif dan sesuai yang diharapkan apabila semua unsur-unsur yang termasuk dalam struktur organisasi memperhatikan Kinerja pegawai perizinan dapat difungsikan dan berfungsi sesuai bidang tugasnya.

Kinerja pegawai yang semestinya dicapai oleh setiap pegawai ditekankan pada bilamana tugas itu diselesaikan. Artinya kinerja pegawai mensyaratkan pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang harus diselesaikan tepat pada batas waktu yang telah ditentukan, jadi yang penting adalah terlaksana pekerjaan tersebut dan selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan sebelumnya, dengan kualitas yang memenuhi syarat.

Dalam memberikan layanan publik setidaknya harus mengetahui kebutuhan yang dilayani, menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja) dan memantau dan mengukur kinerja. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan

menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana), mendapat pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan jujur dan terns terang (transparansi).

Kemampuan intelektual dan kemampuan fisik pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, terlihat dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan. Hal ini dibuktikan dengan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan semangat tanggung jawab pelaksanaan pelayanan publik pada Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan telah dilaksanakan secara optimal, oleh karena dilaksanakan melalui garis komando organisasi sebagai tugas dan fungsi masing-masing. Pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut dapat berpengaruh pada kurangnya tanggung jawab yang diberikan pimpinan kepada bawahan untuk memberikan pelayanan publik. Dengan demikian hasil penelitian tentang tanggung jawab pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan yang berpihak kepada masyarakat mengindikasikan relatif belum dilaksanakan secara optimal.

Agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, maka Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan harus bertanggungjawab terhadap proses pelayanan, mengetahui apa yang harus dilakukannya untuk melaksanakan pelayanan yang akurat dan konsisten terhadap aturan yang telah ditetapkan. Jika pelaksanaan pelayanan yang diharapkan tidak secara jelas terspesifikasikan, dapat saja terjadi kesalahpahaman oleh para pelaksana yang ditunjuk sehingga akan terjadi kebingungan para pelaksana mengenai masalah yang harus dilakukannya dan memberi peluang untuk tidak dilaksanakan sebagaimana yang dikehendaki. Aturan berupa prosedur dan mekanisme pelayanan yang ditetapkan merupakan merupakan pedoman yang akurat untuk dilaksanakan secara konsisten oleh setiap petugas pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan. Adapun dasar untuk menilai suatu kinerja pegawai tidak selalu dipandang dengan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang kantor yang representatif, akan tetapi pegawai yang memberikan pelayanan dapat disiapkan secara profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat untuk mensejahterakan masyarakat, pemerintah daerah bersifat sebagai *delivery system*. Pemberian

pelayanan yang menekankan pada *service delivery system*, yaitu bagaimana birokrasi pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan menyampaikan jasa pelayanan kepada masyarakat. Ketetapan strategi pemberian pelayanan pemerintah daerah ditentukan oleh kualitas pelayanan yang ditawarkan dan diukur oleh pelayanan fasilitas fisik yang dinikmati dan dirasakan oleh masyarakat saat berurusan pada kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan.

Sesuai hasil penelitian tentang kinerja pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh Profesionalisme pegawai pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, sebab kalau kurang tanggap terhadap profesionalisme, maka menurut responden dianggap kurang efektif, maka hal ini merupakan salah satu hambatan terhadap Profesionalisme dalam memberikan pelayanan kalau hal tersebut tidak dibenahi, sehingga pencapaian target pelaksanaan pekerjaan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, relatif belum baik. Hal ini memungkinkan karena sesuai data yang diperoleh di lapangan menunjukkan bahwa pegawai dianggap belum cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian dari data yang diperoleh pula menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan terutama

jaminan waktu pelayanan kepada masyarakat utamanya yang memerlukan pelayanan.

G. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan hasil analisis pada pembahasan masalah sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa kinerja pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan belum sesuai yang diharapkan, hal itu karena belum ditunjang dengan tingkat pendidikan aparatur yang belum memadai, baik pendidikan formal, maupun dengan pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti oleh aparatur tersebut. kemudian keterampilan pegawai yang relatif belum membaik, sehingga pelayanan belum optimal, karena belum sepenuhnya ditunjang oleh pengalaman yang memadai karena pada umumnya pegawai yang ada merupakan pegawai yang belum lama bertugas Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, walaupun sudah ada beberapa pegawai juga yang sejak diangkat bertugas pada kantor tersebut. Namun demikian, kendala yang ditemukan adalah setelah mengikuti diklat pegawai bersikap dan berperilaku dalam menyikapi pekerjaan yang belum sesuai dengan harapan sehingga dapat mengurangi kinerja pegawai.
2. Kualitas pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung

Selatan adalah aspek kualitas pelayanan, yang relatif belum optimal, sehingga dalam melaksanakan pelayanan masih kurang dalam penyelesaian dalam waktu tertentu, serta ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan yang relatif belum baik, karena belum ditunjang peningkatan kemampuan aparatur dalam meningkatkan pelayanan pelayanan Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lampung Selatan, karena kurangnya kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian, sedangkan keterampilan dan pengalaman masih perlu pembenahan, karena pegawai pada umumnya masih mempunyai pengalaman yang kurang memadai dalam menyelesaikan tugas-tugas kantor.

Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung, Mandar Maju.

Siagian, P. Sondang. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.

DAFTAR PUSTAKA

Dharma, Agus, 1987. *Pokok-pokok Organisasi dan Asas-asas Manajemen*, Liberty, Yogyakarta.

Dwiyanto, A. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Galang Printika.

Hasibuan, M. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Haji Masagung.