

# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

ISSN : 2443-1214

Pengaruh Pemberian Reward Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa (BPMPD) Provinsi Sulawesi Tenggara  
(Adrian Tawai)

Analisis Koordinasi Dan Iklim Kerja Dalam Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga  
(Ani Heryani)

Karakteristik Struktur Organisasi Dan Perilaku Kerja Pegawai Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara)  
(Jamal)

Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan  
(Malik)

Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Listrik Pedesaan Masyarakat Kabupaten Mesuji  
(Refly Setiawan)

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Di Kota Kendari  
(Rola Pola Anto)

Kapabilitas Sumberdaya Manusia Pada Organisasi Publik Pemberi Layanan Dasar Di Kabupaten Waykanan  
(Yadi Lustiadi)



# e-JKPP

## Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 3 Desember 2017

### **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

Vida Yunia Cancer, S.A.N

### **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. 3 No. 3 DESEMBER 2017

### DAFTAR ISI

Pengaruh Pemberian Reward Dan Disiplin Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintahan Desa (BPMPD) Provinsi Sulawesi Tenggara	1-23
<b>Adrian Tawai</b>	
Analisis Koordinasi Dan Iklim Kerja Dalam Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga	24-38
<b>Ani Heryani</b>	
Karakteristik Struktur Organisasi Dan Perilaku Kerja Pegawai Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara)	39-65
<b>Jamal</b>	
Analisis Implementasi Kebijakan Pemberian Dana Bantuan Operasional Pendidikan (BOP) Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Sekolah Dasar Di Kecamatan Bakauheni Kabupaten Lampung Selatan	66-81
<b>Malik</b>	
Partisipasi Publik Dalam Program Bantuan Listrik Pedesaan Masyarakat Kabupaten Mesuji	82-92
<b>Refly Setiawan</b>	
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Di Kota Kendari	93-105
<b>Rola Pola Anto</b>	
Kapabilitas Sumberdaya Manusia Pada Organisasi Publik Pemberi Layanan Dasar Di Kabupaten Waykanan	106-116
<b>Yadi Lustiadi</b>	

**KAPABILITAS SUMBERDAYA MANUSIA  
PADA ORGANISASI PUBLIK PEMBERI LAYANAN DASAR  
DI KABUPATEN WAY KANAN**

Oleh:

**Dr. YADI LUSTIADI, M.Si, DOSEN PRODI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FISIPOL UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG**

---

**ABSTRACT**

*The main problem in this research is that Way Kanan District which has been 18 years since the district was formed from pemekaran of North Lampung regency, has not shown the ability strong enough to be able to perform public service effectively. The limited number and quality of human resources, serves as a key element in determining the problem of public service providers' basic service capabilities. The research question is: why HR public service providers in Way Kanan County are not capable yet.*

*This research uses qualitative approach through direct observation, in-depth interview and documentation study. To test the validity of data used triangulation technique.*

*The results showed that human resources in public organizations providing basic services in Kabupaten Kanan were generally not yet capable. Some of the elements that cause it are: Low employee qualifications, uneven distribution of employees, lack of understanding of the employees of the meaning of service and the quality of personal, still lack of knowledge and skill employee. Kurang synergistically integrated power of elements of human resources in the the public organization becomes an inhibiting factor in shaping the capabilities of human resources of a reliable public organization.*

*Keywords: Human Resources Capabilities, Basic Services*

## **I. PENDAHULUAN**

Kabupaten Way Kanan dibentuk berdasarkan Undang-undang No. 12 Tahun 1999 yang diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan diresmikan menjadi Kabupaten pada tanggal 27 April 1999. Kabupaten ini merupakan kabupaten hasil pemekaran yang telah berusia 18 tahun. Pelayanan dasar yang

meliputi aspek Kesehatan, Pendidikan maupun Kependudukan dirasakan masyarakat masyarakat masih kurang. Kuantitas dan kualitas SDM seperti jumlah dokter, dokter gigi, apoteker, dokter spesialis masih relatif kurang; kualifikasi Guru yang masih banyak dibawah standar, serta jumlah dan kompetensi petugas

kependudukan yang rendah terutama kemampuan aplikasi IT; disamping distribusi SDM yang tidak merata, masih terkonsentrasi pada wilayah kecamatan tertentu sebagai pusat-pusat pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, pendidikan dan kependudukan juga belum memadai.

Berdasarkan uraian tersebut maka yang menjadi pertanyaan penelitian ini adalah: Bagaimana kapabilitas sumberdaya manusia pada organisasi publik pemberi layanan dasar (*Basic Service*) di Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung?. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh konsep baru yang berkenaan dengan kapabilitas sumberdaya manusia pada organisasi publik pemberi layanan dasar, serta elemen-elemen pendukung kapabilitas yang terintegrasi didalamnya.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Pendekatan Kualitatif. Pemilihan pendekatan

ini dimaksudkan untuk mengungkapkan atau memahami *meaning* terhadap fenomena, kapabilitas sumberdaya manusia organisasi publik dan rendahnya kualitas layanan dasar yang diberikan Pemerintah Kabupaten Way Kanan.

Dari data yang dibutuhkan meliputi data primer dan data skunder dalam bentuk data kualitatif maupun data kuantitatif yang menjadi dasar analisis dan interpretasi. Data dan informasi yang diperoleh dari *key informans* dilakukan melalui suatu proses wawancara mendalam.

Pemilihan informan dalam penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa informan tersebut menguasai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan bersedia menyampaikan data apa adanya, jujur, enak berbicara dan dapat berkomunikasi dengan baik, disukai orang lain, bertanggung jawab, dan memahami obyek penelitian, menguasai informasi dan mau membagikan pengetahuannya, serta

menjunjung tinggi sikap saling percaya. *Key Informans* yang diwawancarai terdiri atas:

- (1) Bupati, Sekda dan Sekretaris Bappeda Kabupaten Way Kanan.
- (2) Pejabat Dinas Daerah: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pendidikan, dan Dinas Kesehatan
- (3) Pegawai dan Petugas Unit Pelaksana Teknis: Pegawai Disdukpil, Guru, Petugas Puskesmas
- (4) Masyarakat penerima layanan dasar.
- (5) Anggota DRRD Way Kanan

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi secara langsung terhadap objek penelitian, serta melengkapinya dengan Data Sekunder yang diperoleh ditempat penelitian. Untuk mengatasi bias peneliti dan bias reaktivitas serta bias *key informants* yang mengancam validitas akan diatasi dengan triangulasi data, dan triangulasi peneliti. Triangulasi ini sangat diperlukan untuk kesahihan dan keandalan serta tingkat kepercayaan data yang terkumpul.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Kapabilitas SDM Dari Segi

##### Kuantitas

Pelayanan dasar dari sisi kuantitas, pada saat penelitian berlangsung belum dapat dikatakan semua bidang memadai. Bidang **Kependudukan dan Catatan Sipil** saat ini petugas yang melayani administrasi kependudukan dan catatan sipil berjumlah 96 orang. Pegawai yang bertugas di Kantor Disdukpil Kabupaten berjumlah 28 orang, sedangkan tenaga operator kependudukan yang tersebar di 14 kecamatan berjumlah 68 orang. Ratio jumlah Keluarga dengan petugas maka untuk kondisi n 2, diperoleh angka 1:1125. Artinya bahwa satu orang petugas harus melayani urusan kependudukan kepada 1125 keluarga.

Bidang **kesehatan**, saat ini dari 14 kecamatan terdapat 18 Puskesmas dan 1 Rumah Sakit Umum. Jumlah Perawat dan Bidan, pada saat penelitian berlangsung dapat dikatakan

cukup memadai, akan tetapi jumlah dokter dan dokter Spesialis masih termasuk kategori kurang. Menurut **Sekretaris Dinas Kesehatan** Kabupaten Way Kanan, Saat ini rasio dokter pasien masih dapat dikategorikan kurang, yaitu masih sekitar 1: 300, sehingga untuk kasus penyakit tertentu terpaksa pasien mesti dirujuk ke RSUD Propinsi (RS Abdul Muluk) di Bandar Lampung yang dapat ditempuh dengan mobil selama 4-5 jam.

Disamping hal tersebut, masalah yang terkait dengan SDM adalah **masalah distribusi**. Terjadi penumpukan petugas pada Puskesmas yang berlokasi di Kecamatan Baradatu, Blambangan Umpu, Banjit dan Gunung Labuhan. Hal ini terjadi karena kondisi fisik di kecamatan-kecamatan tersebut relatif lebih ramai dan banyak fasilitas perekonomian: perdagangan dan hiburan.

Kecukupan guru dalam mulai dari didirikannya Kabupaten ini sampai dengan sekarang dapat **bidang**

**pendidikan** cukup memadai, tetapi dari aspek distribusi, guru juga banyak terkonsentrasi pada kecamatan-kecamatan yang ramai dan banyak fasilitas perdagangan dan hiburan.

### 3.2 Kapabilitas SDM Dari Segi

#### **Kualitas**

Dari perspektif **kualitas** maka **Kapabilitas Sumberdaya Manusia** dapat dijelaskan sebagai berikut :

Mengacu pada pendapat Salusu (2006) dimana kriteria Kapabilitas SDM, lebih mengarah kepada kriteria Tim yang meliputi: (1) Integritas seluruh karyawan, (2) Dukungan Karyawan terhadap tujuan dan strategi organisasi, dan (3) Pemahaman karyawan terhadap tugas dan makna pelayanan.

#### **a. Integritas Seluruh Pegawai**

Integritas merupakan sikap mental dimana anggota organisasi senantiasa berperilaku sesuai dengan komitmen yang telah disepakatinya. Perilaku sebagai

anggota tim akan sangat mematuhi aturan dan tata tertib yang telah digariskan organisasi. Pernyataan, sikap, keputusan dan perilaku anggota organisasi akan senantiasa berorientasi pada martabat, tujuan dan eksistensi organisasi.

Hal ini sejalan dengan pendapat Stephen R. Covey (dalam Atmosoeparto, 2010: 22) yang mengatakan: *Honesty is Comforming our words to reality; integrity is comforming reality to our words*. Maksud dari pernyataan tersebut bahwa terdapat perbedaan yang kontras antara *Honesty* (kejujuran) dengan *Integrity* (Integritas). Kejujuran adalah kepatuhan kata-kata pada realita sedangkan **integritas** adalah kepatuhan realita pada kata-kata; atau dengan istilah lain satunya kata dan perbuatan.

Demikian halnya para pegawai Pemda Way Kanan di lingkungan **Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Pendidikan dan Dinas Kesehatan** yang terkait dalam pelayanan dasar, dituntut harus

senantiasa mematuhi peraturan sebagai Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Way Kanan.

Kenyataan dilapangan dapat cermati bahwa pada level kebijakan sampai kebijakan tingkat operasional, upaya untuk mengamankan kebijakan terasa masih cukup kuat, ini mencerminkan bahwa integritas para pimpinan tingkat Kepala Dinas cukup kuat, akan tetapi pada tingkat operasional baik pada Bidang Bidang Catatan Sipil, Kesehatan maupun Pendidikan para pegawainya mulai menunjukkan kurangnya integritas. Kebijakan ini memberikan dampak positif yang besar pada kelompok sasaran dengan cara menggratiskan biaya administrasi kependudukan, biaya pengobatan dasar dan biaya pendidikan sampai jenjang SLTA, akan tetapi musibah pada kelompok pelaksana, yakni para petugas kependudukan di Kecamatan, para Guru dan para Petugas Puskesmas, terutama karena faktor kompensasi yang kurang memadai.

Mengacu pada pendapat Covey (dalam Atmosoeparto, 2010: 22) bahwa integritas merupakan kepatuhan realita pada kata-kata. Disini diasumsikan pegawai telah memiliki komitmen untuk patuh pada ketentuan, peraturan dan kebijakan, tetapi di lapangan realisasinya tidak sesuai dengan janjinya, akibatnya terjadi penurunan terhadap kepuasan kerja. Adalah sangat mungkin sebenarnya tidak semua pegawai setuju dengan kebijakan pemerintah ini, mereka terpaksa menerimanya dan dituntut untuk melaksanakannya. Jika penulis meminjan Teori Dua Faktor dari Herzberg, sangat logis bahwa ketidakpuasan dalam bekerja akan muncul apabila faktor Higine (termasuk kompensasi yang layak) tidak terpenuhi. Demikian halnya yang terjadi pada para pegawai yang memberikan pelayanan kependudukan, dari ketiga dinas yang terkait yakni Disdukpil, Kesehatan dan Pendidikan, semuanya mengalami gejala ketidakpuasan kerja akibat

kompensasi yang tidak memadai. Seandainya kompensasi para pegawai pemberi layanan kependudukan, diperhatikan, dijaga tidak sampai membuat *sakit* pegawai maka, niscaya integritas yang baik dalam melaksanakan tugas dapat terjaga, dan pada gilirannya dapat mempertahankan kinerja dan kualitas layanan sebagaimana yang diharapkan.

#### **b. Dukungan Pegawai Terhadap Tujuan dan Strategi Lembaga**

Dukungan pegawai terhadap tujuan Disdukpil yang intinya terdiri dari: (1) meningkatnya kualitas pelayanan kependudukan (2) meningkatnya sistem dan sarana pendukung (teknologi, pranata hukum, partisipasi masyarakat) dan (3) meningkatnya fungsi administrasi kependudukan bagi perencanaan daerah, secara umum dapat dikatakan cukup baik, baik dari para pegawai Disdukpil, mulai dari pegawai yang memiliki jabatan (Sekretaris, Kepala Bidang, dan Kepala Seksi)

maupun yang tidak memiliki jabatan (non job).

Dari strategi kebijakan organisasi pemberi layanan dasar, sepenuhnya didukung oleh pegawai, hal ini tercermin dari antusias pegawai dalam melaksanakan tugas pokoknya masing-masing. Tingkat ketidakhadiran (absensi) yang rendah, tingkat pelanggaran yang rendah, tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan pimpinan, tepat waktu dalam menyampaikan laporan, dan yang lebih penting tercapainya sebagian besar indikator-indikator kinerja Dinas ini.

### **c. Pemahaman Pegawai Terhadap Tugas dan Makna Pelayanan**

Meminjam definisi pelayanan publik menurut LAN RI, bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha

Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Pada umumnya pegawai sudah mengerti tugas dan kewajiban masing-masing, hanya saja hakekat pelayanan publik seringkali pegawai lupa dengan posisinya. Hal ini yang semestinya terus di-*refres* kepada pegawai, apa itu pelayanan publik dan bagaimana seharusnya mereka memperlakukan publiknya.

Mengacu pada pendapat Spencer dan Spencer (1993) yang lebih mengarah pada kriteria SDM secara individual, meliputi : *Motives* (motif), *Traits* (*watak*), *Self-Concept* (konsep diri), *Knowledge* (pengetahuan) dan *Skill* (keahlian). Maka dalam kajian ini hanya *Knowledge* dan *Skills* saja yang akan dibahas karena unsur tersebut relatif dapat diamati, sedangkan unsur *Motive*, *Traits*, dan *Self-*

*Concept* merupakan unsur yang terdapat didalam diri individu dan sulit untuk diamati. Kondisi kualitas SDM bidang kependudukan yang terkait didalamnya aspek catatan sipil, kesehatan dan pendidikan, secara umum dilihat dari segi **Knowledge dan Skill** masih relatif kurang.

Berdasarkan uraian di atas dapat diperoleh petunjuk bahwa dari segi kualitas untuk SDM di Lingkungan Dinas Kesehatan dapat dikategorikan memadai,

akan tetapi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta di lingkungan Dinas Pendidikan, kualitas SDM secara individual masih tersangkut didalamnya aspek pengetahuan (*knowlegde*) dan keahlian (*skill*) SDM yang relatif masih rendah.

Secara keseluruhan kondisi SDM dalam Organisasi Kependudukan dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel1  
Rangkuman Kondisi SDM Organisasi Publik Pemberi Layanan Dasar Kabupaten Way Kanan

Pada Lingkungan	Kuantitas SDM		Kualitas SDM			
	Jumlah	Distribusi	Tim			Individual
			Integritas	Dukungan Thd Tujuan dan Strategi Orgs	Pemahaman Thd Tugas dan Makna Pelayanan	Pengetahuan Dan Keahlian
Dinas Dukipil	Kurang memadai	Merata	Baik	Mendukung	Cukup	Umumnya Baik
Dinas Pendidikan	Memadai	Kurang merata	Baik Tapi masih bermasalah	Mendukung Tapi masih bermasalah	Baik tapi masih bermasalah	Masih Kurang
Dinas Kesehatan	Kurang memadai	Kurang merata	Baik Tapi masih bermasalah	Mendukung Tapi masih bermasalah	Cukup	Baik

Sumber : Disdukpin, Diskes dan Disdik Kabupaten Way Kanan Tahun 2017, diolah sumber daya manusia pada organisasi pemberi layanan dasar secara umum belum kapabel. Akan tetapi apabila ditelaah lebih jauh ternyata terdapat

sub-sub elemen yang masih dapat diandalkan dan dapat dikembangkan pada elemen SDM tersebut, yakni secara kualitas tim mereka memiliki integritas dan dukungan yang baik terhadap kebijakan dan tujuan lembaga, serta umumnya pegawai memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai.

Sub elemen ini yang sebenarnya dapat dijadikan kekuatan dan digerakan oleh pimpinan untuk dapat meningkatkan sub-sub elemen lain yang dianggap masih kurang seperti secara kuantitas jumlah tenaga ahli yang masih kurang, distribusi SDM yang kurang merata. Dan dari segi kualitas kurangnya pemahaman terhadap makna pelayanan serta motivasi pegawai yang mulai menurun. Pimpinan dapat meletakkan prioritas pengembangan sub-sub elemen ekapabilitas kapabilitas yang lemah dengan bertumpu pada sub-sub elemen yang kuat, karena berdasarkan teori Ekspektasi bahwa kinerja ditentukan oleh kemampuan dan

motivasi. Sub elemen pemilikan integritas dan dukungan yang baik dari pegawai merupakan wujud sikap positif yang harus dikembangkan dan menjadi modal dasar untuk meningkatkan motivasi dan kecakapan kerja.

## IV. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Sumberdaya Manusia pada organisasi publik pemberi layanan dasar di Kabupaten Way Kanan secara umum belum kapabel. Beberapa elemen yang menjadi penyebabnya adalah: Kualifikasi pegawai yang masih rendah, distribusi pegawai yang belum merata, kurangnya pemahaman pegawai terhadap makna pelayanan dan secara kualitas personal, masih kurang *knowlegde* dan *skill* pegawai.

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dirumuskan suatu konsep bahwa Integrasi yang sinergis dari kekuatan elemen-elemen sumberdaya manusia dalam organisasi publik dapat membentuk kapabilitas sumberdaya manusia organisasi publik yang handal.

## 4.2 Saran

- 1) Dalam *recruitment* pegawai harus betul-betul diperhatikan aspek kecakapan dan kualifikasi teknis sesuai dengan yang dibutuhkan, melalui **seleksi administratif** yang cermat dan **seleksi kompetensi** melalui Tes Tulis dan Tes Lisan yang ketat. Demikian pula dalam pengembangan pegawai perlu terus ditumbuh-kembangkan pemahaman, sikap, dan perilaku tentang hakikat pelayanan publik, melalui **pelatihan-pelatihan seperti Pelayanan Prima**, dilakukan secara yang reguler dan memiliki implikasi terhadap karier pegawai.
- 2) Dalam pelaksanaan tugas-tugas yang strategis, rumit dan tidak rutin sebaiknya dibuat *Task Force* yang merupakan Tim Lintas Fungsi yang tidak terkait dengan hierarki dan wewenang struktural. Serta jika memungkinkan dapat merampingkan struktur Dinas

melalui pelebaran rentang kendali. Jabatan-jabatan Kepala Bidang bisa dikurangi, dengan cara menggabungkan bidang yang hampir sejenis menjadi satu sehingga rentang kendali terhadap Kepala Seksi menjadi lebih lebar, dengan demikian alokasi dana tunjangan untuk Kepala Bidang bisa lebih hemat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Andreu, Rafael and Claudio Ciborra. 1996. *Core Capabilities and Information Technology: An Organizational Learning Approach* (dalam Moingeon and Amy Edmondson. 1996: 123-129)
- Beer, Micchael. 2005. *"Membangun Kapabilitas Organisasi"* dalam Subir Chowdhury, et al. *Organisasi Abad 21*. Hlm 371-391. Jakarta : PT. Indeks
- Creswell, John W. 2007. *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing among Five Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Endersheim, E.H. 2007. *The Devinitive Drucker: Challenges for Tomorrow's Executives*

- Final Advice from the Father Modern Management.* New York: Mc Graw-Hill.
- Hesselbein, Frances; Marshall Goldsmith and Richard Beckhard (ed.). 1997. *The Organization of The Future.* San Francisco: Jossey Bass Publishers.
- Kilpinen Paula and Markus Pauku. 2008. *A Capability Perspective To Organizational Change Within The MNC Context.* New York. USA: Mc Graw-Hill
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah.* Yogyakarta: ANDI.
- Moingeon, Bertrand and Amy Edmondson (ed.). 1996. *Organizational Learning and Cometitive Advantage.* London: SAGE Publication.
- Nanda, Ashish. 1996. *Resources, Capabilities and Competencies.* (dalam Bertrand Moingeon and Amy Edmondson, 1996. *Organizational Learning and Cometitive Advantage.* London: SAGE Publication.
- Robbins, Stephen P. 2005. Penterjemah: Yusuf Udaya, *Teori Organisasi Struktur Desain dan Aplikasi.* Jakarta: Arcan.
- Salusu, J. 2006. *Pengambilan Keputusan Stratejik: Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit.* Jakarta: Grasindo.
- Spencer Lyle M, Jr and Signe M Spencer. 1993. *Competence at Work.* New York: Wiley
- Yukl, Gary. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi.* Terjemahan Budi Supriyanto. Jakarta: PT Indeks.

#### Jurnal

- Bangun, Yuni Ros. 2010. *Pemodelan Kapabilitas Organisasi terhadap Kinerja Ditinjau dari Faktor Kepemimpinan- Budaya Organisasi-Perilaku Politik dalam Organisasi (Studi Kasus pada Kelompok Perkebunan Kelapa Sawit Negara dan Kelompok Perkebunan Kelapa Sawit Swasta).* Jurnal Manajemen Teknologi: IPB Bogor Volume 9 No. 3
- Mahyuddin, Hasbi. 2010. *Kapabilitas Organisasi Publik.* Jurnal Ilmu Sosial: Universitas Hasanudin, Makasar Volume 7 No. 1

ISSN : 2443-1214

**e-JKPP**

Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik

Vol. 3 No. 3 Desember 2017

**Diterbitkan Oleh :**  
**Program Pascasarjana**  
**Magister Ilmu Administrasi**  
**Universitas Bandar Lampung**

