**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS TATA RUANG KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Oleh :**

**Swarni Marwan**

# Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

# Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

Jl. Ir. H. Juanda no.80 Samarinda

**ABSTRACT**

*This study is intended to determine the effect on the improvement of the performance of public services in the district spatial East Kutai, therefore the researchers to formulate hypotheses "Anticipated performance of employees have an influence on the improvement of services to the community in the district spatial Kutai Timur".*

*The timing of the research was conducted in August 2016 until November 2016 for 3 (three) months. The research method in this study is quantitative, the data obtained through direct observation in the field and distributing questionnaires to the interviewees by the number of samples which are 21 (twenty one) respondents.*

*Based on the calculation simple regression analysis known there is a correlation between the performance of the service improvement with the number 0.822 employees. This figure is interpreted as a very strong correlation between the performance of the employee service improvement.*

*While testing the hypothesis generate a number of performance variables thitung = 4.079, significant at the 0.004 level, this means that the variable performance of employees is statistically very significant influence on community service for 0.004 <0.05. Thus it can be said that there is a positive relationship between the variables of performance (X) and the service variable (Y) employees in the Department of Spatial Planning of East Kutai.*

**Keywords** : ***performance, community service***

**PENDAHULUAN**

Kinerja pegawai dapat mempengaruhi kemajuan suatu negara khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang tepat dan efisien. Salah satu contoh negara yang memandang pentingnya kinerja pegawai yang efektif dan efisien adalah Indonesia, dimana tingkat kepuasan masyarakat menjadi tolak ukur apakah pelayanan yang diberikan pegawai memuaskan atau mengecewakan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah : “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya Menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Pelayanan publik 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”

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: **“Apakah kinerja pegawai di lingkungan Dinas Tata Ruang berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan masyarakat ?”**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat di lingkungan Dinas Tata Ruang.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Bagi pegawai Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur

Diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menyusun perencanaan dalam kinerja dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Kutai Timur.

b) Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memperdalam pengetahuan penulis mengenai Pengaruh kinerja pegawai terhadap peningkatan pelayanan pada Pegawai Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian terhadap objek dan masalah yang sama di masa yang akan datang.

**KERANGKA TEORI**

**Kinerja**

Menurut Tika (2006) bahwa kinerja merupakan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu. Sejalan dengan pengertian sebelumnya Mangkunegara (2005) mendefinisikan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan menurut Payaman Simanjuntak (2005) 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.

Menurut LAN (1992 : 3) dalam Sedarmayanti (2001 : 50), menyebutkan bahwa performance diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja atau hasil kerja / unjuk kerja penampilan kerja.

**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Pegawai**

Kinerja dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya kemampuan, keterampilan, dan sifat-sifat individu. Sedarmayanti mengemukakan bahwa diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau yang diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan (Sedarmayanti, 2001). Mangkunegara (2005) mengemukakan faktor yang mempengaruhi kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*).

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge+skill*). Artinya, pimpinan dan pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior, very superior, gifted*, dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap postif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah. Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Lebih lanjut Mangkunegara mengemukakan faktor penentu prestasi kerja adalah faktor individu yakni secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan juga fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik. Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi. Selanjutnya adalah Faktor Lingkungan Organisasi adalah uraian jabatan yang jelas, autoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai. Sekalipun, jika faktor lingkungan organisasi kurang menunjang, maka bagi individu yang memiliki tingkat kecerdasan pikiran memadai dengan tingkat kecerdasan emosi yang baik, sebenarnya ia tetap dapat berprestasi dalam bekerja. Hal ini bagi individu tersebut, lingkungan organisasi itu dapat diubah bahkan dapat diciptakan oleh dirinya serta merupakan pemacu (pemotivator), tantangan bagi dirinya dalam berprestasi di organisasi.

**Pelayanan**

 Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan jika direnungkan lebih dalam akan terlihat bahwa pelayanan timbul karena ada dua faktor penyebab, yaitu :

1. Faktor yang bersifat ideal mendasar yang terdiri atas tiga jenis, yaitu :

a). Adanya rasa cinta dan kasih sayang

Dengan adanya rasa cinta dan kasih sayang manusia bersedia mengaorbankan apa yang ada padanya sesuai dengan kemampuannya sebagai tanda bukti cinta dan kasih sayang itu.

b). Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya.

Rasa tolong menolong sesamanya merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia.

c). Adanya keyakinan berbuat baik kepada orang lain

Seperti rasa tolong menolong, keinginan berbuat baik ini agak berbeda proses timbulnya dibanding dengan landasan tolong menolong. Tolong menolong pada umumnya didahului dengan permintaan orang yang berkepentingan, jadi dalam tolong menolong inisiatif timbul dari orang yang berkepentingan meski tidak mutlak.

2. Faktor yang bersifat material

Faktor yang bersifat material adalah organisasi, yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik kedalam maupun keluar.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya manusia berusaha baik melalui aktifitas sendiri maupun tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa, sehingga pelayanan dapat juga diartikan sebagai : “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung.” (Moenir, 1992). Dalam hal ini pelayanan merupakan suatu proses, dimana arti proses itu sendiri menurut Fred Luthans dalam Moenir (1992) adalah : *“Any action which is performed by management to achieved organitational objectives”* Disini pengertian proses terbatas dalam kegiatan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

 Memang pelayanan yang dimaksud dalam tulisan ini adalah pelayanan dalam rangkaian organisasi manajemen. Meskipun demikian dalam arti luas proses menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan.

 Pelayanan menurut kamus Bahasa Indonesia (1990) diartikan sebagai berikut : “Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Dan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang : pembeli, dan sebagainya.”

# Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono. 2005).

Adapun hipotesis yang penulis kemukakan adalah :

1. Diduga ada pengaruh antara Kinerja pegawai Dinas Tata Ruang dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

2. Diduga tidak ada pengaruh antara pengaruh antara Kinerja pegawai Dinas Tata Ruang dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

**METODE PENELITIAN**

**Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur Sangatta. Adapun waktu penelitian Agustus 2016 sampai dengan November Tahun 2016.

**Populasi dan Sampel**

Dari seluruh seluruh populasi tidak mungkin diselidiki sehingga perlu mengambil sebagian saja. Sebagian penduduk sebagai individu yang diteliti tersebut disebut dengan sampel.

Dalam mengambil sampel prinsipnya tidak ada peraturan-peraturan yang tetap untuk secara mutlak menentukan berapa besarnya presentase tersebut harus diambil dari populasi.

Dengan teori di atas maka peneliti akan meneliti sejumlah sampel yaitu sebanyak 20% dari populasi pegawai Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur sebanyak 101 orang yaitu berjumlah 21 orang pegawai sebagai sampel.

**Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas (X) yaitu Kinerja dengan indikator : 1) Hasil kerja, 2) Pengembangan karier, 3) Tanggung jawab 4) Kejujuran, 5) Kerjasama. Dan variabel terikat (Y) yaitu Pelayanan, dengan indikator : 1) Ketepatan waktu, 2) Akurasi, 3) Kesopanan dan keramahan, 4) Tanggung jawab, 5) Kemudahan

**Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik pengumpulan data dibagi menjadi dua cara, yaitu dengan mengumpulkan angket (kuisioner), metode dokumentasi dan observasi.

**Teknik Analisa Data**

Selanjutnya untuk menganalisis data, maka digunakan analisis statistik teknik koefisien korelasi, sehingga dapat diketahui mengenai kinerja sebagai *independent variable* dengan pelayanan sebagai *dependent variable*.

Data-data yang sudah didapat tersebut selanjutnya dianalisis dengan model statistik dan uji hipotesis sebagai berikut :

 Y = a x bx …… (J. Supranto, 1982)

 Dimana :

Y = Pelayanan pegawai

a = Konstanta

b = Koefisien regresi sederhana

x = Kinerja pegawai

 Nilai a dan b diperoleh melalui :

  ……

 

 Mengingat data yang diperoleh adalah data primer, maka kebenaran koefisien b akan diuji dengan tahap pengujian sebagai berikut :

 H0 : b = 0, variabel X tidak mempengaruhi variabel Y

 H1 : b ≠ 0, variabel X mempengaruhi variabel Y

 Dimana α = 10 t α/2 (n – 2)

Jika th > tt, maka H0 ditolak dan H1 diterima berarti variabel X mempengaruhi variabel Y. Jika th < tt, maka H0 diterima dan H1 ditolak berarti variabel X tidak mempengaruhi variabel Y.

 b – B0

 th = ⎯⎯⎯⎯

 Sb

t0 mengikuti fungsi t dengan derajat kebebasan adalah (n – 2), adapun :

 

 

 Dimana :

 SYX = *Standar error of estimate*

 Sb = Penduga koefisien regresi sederhana

 th = t hitung

 b = Koefisien regresi sederhana

 B = Koefisien populasi

Selanjutnya untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel X dengan Y atau menunjukkan sampai seberapa jauh variabel X dapat menjelaskan variabel Y digunakan perhitungan koefisien/Korelasi (J. Supranto, 1983) dengan rumus sebagai berikut :

  ……..

 Atau

  ………

 Untuk menilai r terletak antara – 1 dan 1 atau – 1 < r < 1

 Dimana bila :

 r = 1, berarti hubungan X dan Y sempurna dan positif

 r = -1, berarti hubungan X dan Y sempurna dan negatif

 r = 0, berarti hubungan X dan Y lemah sekali (tidak ada hubungan)

r mendekati 1 atau – 1 berarti hubungan X dan Y semakin kuat dan mempunyai hubungan sangat erat, r mendekati 0 berarti hubungan X dan Y semakin lemah.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Karakteristik Responden**

**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa mayoritas dari responden penelitian ini berjenis kelamin pria sebanyak 11 orang atau 52,38%, sedangkan yang berjenis kelamin wanita berjumlah 10 orang atau 47,62%.

**Berdasarkan Usia**

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 21 responden dari segi usia mayoritas berusia 31 - 40 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau 47,62%. Untuk responden yang paling sedikit yaitu terdapat pada usia 41-50 tahun sebanyak 2 orang atau 9,52%.

**Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan setingkat Strata 1 yaitu sebanyak 12 orang atau 57,14%, selanjutnya diikuti oleh tingkat pendidikan setingkat SMA setingkat sebanyak 9 orang atau 42,86%.

**Analisis Statistik**

 Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh, maka data-data tersebut selanjutnya dapat dibentuk dalam suatu model analisis regresi sederhana, yang pengolahannya dibantu oleh komputer dengan program SPSS yang dapat dilihat pada bagian lampiran.

 Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh dan hubungan yang cukup tinggi dan signifikan secara statistik antara variabel kinerja pegawai dengan pelayanan, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

| **Nilai Koefisien Regresi** |
| --- |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 6.941 | 3.409 |  | 2.036 | .076 |
| Kinerja | .691 | .170 | .822 | 4.079 | .004 |
| a. Dependent Variable: Pelayanan*Sumber : data primer diolah* |  |  |  |

 Dari hasil perhitungan regresi sederhana seperti yang terlihat pada tabel diatas, maka dapat diperoleh nilai koefisient regresi yang persamaannya adalah sebagai berikut :  = 6,941 + 0,691 X

Dari tabel tersebut juga terlihat nilai standard error untuk constanta adalah sebesar 3,409 dan variabel kinerja adalah sebesar 0,170. Nilai regresi sederhana antara variabel kinerja pegawai terhadap pelayanan adalah sebesar :

  = 6,941 + 0,691 X

Ini berarti terdapat pengaruh yang positip (+) antara variabel kinerja pegawai dengan pelayanan, artinya apabila variabel kinerja dapat ditingkatkan maka variabel pelayanan pegawai juga akan meningkat, hal ini ditandai dengan besaran koefficient yang ( +0,691 ), begitu pula sebaliknya, apabila kinerja pegawai tidak terbentuk maka pelayanan pegawai juga akan mengalami penurunan.

Kondisi pada Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur telah menunjukkan bahwa kinerja kerja pegawai sudah terbentuk, hal ini terjadi karena proses pembinaan terhadap pegawai terus dilakukan oleh unsur pimpinan secara intensif.

**Pengujian Hipotesis**

Sedangkan untuk nilai uji t, untuk variabel constanta adalah sebesar 2,036 signifikan pada tingkat 0,076 dan variabel kinerja adalah sebesar 4,079 signifikan pada tingkat 0,004.

| ***Model Summary*** |
| --- |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |
| R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1 | .822a | .675 | .635 | 1.56184 | .675 | 16.638 | 1 | 8 | .004 |
| a. Predictors: (Constant), Kinerja*Sumber : output SPSS* |  |  |  |  |  |  |

Selanjutnya dari hasil analisis juga telah menunjukkan nilai korelasi antara variabel kinerja terhadap pelayanan adalah sebesar R = 0,822 serta R2 = 0,675. Untuk melihat uji hipotesis yang telah dikemukakan maka dapat dilihat pada nilai uji F pada tabel berikut ini :

| **Nilai ANOVA** |
| --- |
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 40.585 | 1 | 40.585 | 16.638 | .004a |
| Residual | 19.515 | 8 | 2.439 |  |  |
| Total | 60.100 | 9 |  |  |  |
| a. Predictors: (Constant), Kinerja |  |  |  |  |
| b. Dependent Variable: Pelayanan*Sumber : output SPSS* |  |  |  |

Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai F = 16,638 signifikan pada tingkat 0,004.

***Nilai Korelasi***

 Nilai korelasi antara variabel kinerja pegawai terhadap pelayanan pegawai. Nilai korelasi adalah sebesar (R = 0,822) nilai ini menunjukkan hubungan yang sangat erat antara variabel kinerja dengan pelayanan pegawai, yaitu sebesar 82,2 %, ini berarti naik turunnya variabel pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel kinerja sebesar 82,2 %, sisanya 17,8 % dijelaskan oleh variabel lain.

***Nilai Uji t***

 Dari variabel constanta diketahui nilai uji t hitung adalah sebesar 2,036 signifikan pada nilai 0,076, ini berarti nilai tersebut > 0,05 sehingga, variabel constanta secara statistik tidak berarti dalam membentuk variabel pelayanan pegawai. Berbeda halnya dengan variabel kinerja pegawai mempunyai nilai t hitung = 4,079, signifikan pada tingkat 0,004, ini berarti variabel kinerja pegawai secara statistik sangat signifikan pengaruhnya terhadap pelayanan karena 0,004 < 0,05.

***Nilai Uji F***

 Dari tabel Anova terlihat nilai uji hipotesis antara variabel kinerja pegawai terhadap pelayanan adalah sebesar 16,638, ini berarti nilai FH > FT, signifikan pada tingkat 0,004 < 0,05 sehingga secara statistik variabel kinerja pegawai mempunyai pengaruh dan hubungan yang positip dan signifikan terhadap variabel pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur.

 Dari analisis dan pembahasan tersebut maka dapat dijelaskan bahwa hipotesis yang telah dikemukakan telah terbukti kebenarannya.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

 Dari uraian analisis dan pembahasan tersebut, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang positip terhadap peningkatan pelayanan pegawai pada kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur.
2. Kinerja pegawai secara statistik mempunyai hubungan (korelasi) yang erat yaitu sebesar 0,822 atau 82,2 % dalam membentuk peningkatan pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur.
3. Kinerja tersebut dapat terbentuk karena adanya unsur pembinaan yang intensif dari pimpinan, sehingga pegawai kantor terpacu untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan berprestasi.
4. Adanya stimulasi kinerja, melalui peningkatan kesejahteraan, jaminan kesehatan, jaminan hari tua, asuransi, dan pemberian bonus, ternyata mempunyai efek positip dalam meningkatkan kinerja pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih baik.
5. Hipotesis yang telah dikemukakan telah terbukti kebenarannya. Ini berarti secara kuantitatip variabel Kinerja mempunyai pengaruh positip dan hubungan yang erat terhadap variabel peningkatan pelayanan pegawai pada Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur.

**Saran-saran**

 Dari kesimpulan tersebut, maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur yang sudah terbentuk tersebut, perlu dipertahankan lagi, dengan cara peningkatan intensitas perhatian unsur pimpinan terhadap bawahan.
2. Unsur-unsur yang berhubungan dengan pembentukan kinerja seperti : Upaya peningkatan kesejahteraan, jaminan kesehatan, jaminan hari tua, asuransi kecelakaan / asuransi jiwa dan pemberian bonus / insentip. Perlu lebih ditingkatkan lagi mengingat dinamika dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pada Kantor Dinas Tata Ruang Kabupaten Kutai Timur juga meningkat.
3. Guna menunjang pelayanan yang dilakukan pegawai, maka petunjuk kerja yang sudah ada perlu disesuaikan lagi sesuai dengan tuntutan dan dinamika masyarakat dalam hal pelayanan publik.
4. Pegawai yang menunjukan pelayanan yang baik dalam bekerja perlu diberikan penghargaan, baik dalam bentuk piagam maupun dokumen tertulis serta bonus finansial yang lebih memadai.

**DAFTAR PUSTAKA**

H.A.S. Moenir, 1992, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Luthans, Fred, 2006, *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama

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

Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

Supranto, , 1983 *Ekonometrika*, Buku Satu, PFE-UI, Jakarta.

------------, 1982. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Jilid 2, Erlangga, Jakarta

Tika, Mohammad Pabundu. 2006. *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia, 1990 *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Ketiga , Perum Penerbit dan Percetakan Balai Pustaka , Jakarta.