**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT SANGKULIRANG KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**Rika Ardina1, dan Marjoni Rachman2**

1Administrasi Negara, Fakultas Isipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda, Indonesia.

2Dosen Fakultas Isipol, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75124, Indonesia.

E-Mail: Rika Ardina@untag-smd.ac.id

**ABSTRACT**

**RIKA ARDINA***. Public Service Performance Analysis at Sangkulirang District Office of East Kutai Regency, under the guidance of Dr. Marjoni Rachman, M.Si as Supervisor I and Drs. Ghufron, M.Si as Supervisor II.*

*This study aims to find and describe the Performance of Public Service in the Office of the Sub-district of Sangkulirang, East Kutai Regency. The approach used in this research is qualitative descriptive approach. In this research will be description of four indicators, namely Accountability, Reponsiveness, Competency and Transparency.*

*The results showed that Public Service Performance at Sangkulirang District Office of East Kutai Regency got a score of 88.4% and this was included in either category. Thus the formulation of the problem in this study has been answered.*

*Keywords : Performance of Public Services*

**I. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi *issue* sentral telah memaksa semua pihak, baikinstitusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya.Meskipun penyediaan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan olehpemerintah sebagai penyelenggara negara. Akan tetapi kewajiban penyediaan pelayanan tersebutmasih belum dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunanya.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima Layanan Publik adalah perseorangan atau sekelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, berprosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratik memiliki hak untuk dilayani. Adalah kewajiban pejabat-pejabat pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun demikian perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang kearah pelayanan yang baik dan berkualitas.

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Perhatian pemerintah dan masyarakat terhadap kinerja pelayanan sektorpublik di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir dirasakan semakin tinggi.Masyarakat semakin berani mengkritisi kinerja pelayanan sektor publik. Di sisi laindengan sistem demokrasi yang baru pemerintah juga semakin terbuka dan menyadaripentingnya inovasi birokrasi dalam rangka perbaikan kinerja sumberdaya manusia,sarana dan prasarana maupun kelembagaannya.

Tuntutan terhadap perbaikan pelayanan sektor publik dimasa datang akan semakin tinggi mengingat dalam era demokrasi dan kemajuan teknologi informasi ini masyarakat akan semakin cerdas, mudah memperoleh informasi dan semakin banyak tuntutannya. Oleh karena itu, perbaikan kinerja pelayanan publik perlu terus dikembangkan dan disesuaikan dengan tuntutan yang berkembang di masyarakat.

Penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik memegang peranan yang cukup penting dalam hal inovasi atau perbaikan kinerja pelayanan publik. Jika kinerja pelayanan publik yang diberikan melebihi harapan masyarakat, maka kinerja pelayanan publik tersebut dapat dikatakan bermutu, begitu pula sebaliknya jika kinerja pelayanan publik yang diberikan kurang atau tidak memenuhi harapan masyarakat, maka kinerja pelayanan publik tersebut dapat dikatakan tidak bermutu.

Salah satu fungsi sekaligus tugas utama birokrasi publik (pemerintah) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (pelayanan prima). Dalam teori pelayanan publik, pelayanan prima *(excellent service)* dapat diwujudkan jika ada standar pelayanan minimal (SPM). SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam Undang-undang Pelayanan Publik, standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang : dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan intern, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan jaminan pelayanan. Khusus menyangkut masalah tarif atau biaya pelayanan, maka kejelasan tentang berapa jumlah uang yang harus di bayar dan kepada siapa masyarakat membayar menjadi sangat penting dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Kepuasan masyarakat ini merupakan salah satu ukuran berkualitas atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat birokrasi pemerintah. Bersandarkan pada SPM ini, maka seharusnya pelayanan publik yang diberikan (pelayanan prima) oleh birokrasi pemerintah bercirikan : kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu, akurasi, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, keamanan dan kenyamanan.

**II. PERMASALAHAN**

Bagaimanakah kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur

**III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, baik tentang fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi dan atau perbandingan berbagai variabel. Artinya, variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel.

Dalam penelitian deskriptif, peneliti menggunakan strategi kuantitatif (misalnya, teknik kuesioner dan observasi) untuk mengumpulkan data (misalnya, berupa skor) atau informasi tentang ciri-ciri orang, kelompok orang, atau program. Berdasarkan data yang dikumpulkan, peneliti melakukan analisis, misalnya melalui mengidentifikasi, menjumlahkan, menghitung, dan sebagainya kemudian peneliti mendeskripsikan hasil analisis data tersebut.

Sampel yaitu sebagian populasi yang menjadi narasumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian wakil dari populasi yang diteliti.

Mengingat jumlah karyawan yang relatif besar maka penelitian ini akan menggunakan sampel. Penarikan sampel dilakukan dengan metode Slovin dengan rumus sebagai berikut :



Dimana :

n = Jumlah Sampel

N = Populasi

α = Tingkat Signifikansi (0,05)

Berdasarkan rumus tersebut di atas maka jumlah sampel yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

N 61

n = = = 53

1 + Nα2 1+ 61 (0,05)2

Dari perhitungan tersebut di atas maka jumlah sampel yang akan diambil di dalam penelitian ini adalah sebesar 53. Dengan demikian maka penelitian ini akan menggunakan 53 orang karyawan sebagai responden.

Mengingat jumlah populasi tersebar berdasarkan status kepegawaiannya maka pengambilan sampel akan dilakukan secara proporsional berdasarkan status kepegawaian mereka, yaitu :

1. PNS = 61% x 53 = 32
2. TK2D = 39% x 53 = 21

Penarikan sampel dilakukan secara random dengan menggunakan teknik undian.

Analisa data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah denganmenggunakan metode deskriptif, yaitu dengan persentase rata rata (Arikunto 2006; 79), untuk mencari persentase rata-rata dengan menggunakan rumus sebagaiberikut :

P =

F

N

x

100 : 3

Dimana : P = Persentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Pengamatan (Sampel)

Perhitungan tersebut di atas dilakukan dengan terlebih dahulu memberikan bobot untuk masing-masing pilihan jawaban pada kuesioner/angket yang dibagikan kepada responden, yaitu :

1. Jawaban A diberikan bobot 1
2. Jawaban B diberikan bobot 2
3. Jawaban C diberikan bobot 3
4. Jawaban D diberikan bobot 4
5. Jawaban E diberikan bobot 5

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah mengamanatkan mengenai pola penyelenggaraan pemerintah yang bergeser dari paradigma sentralisasi ke desentralisasi dengan diberikannya hak otonomi daerah yang lebih luas, nyata dan bertanggung jawab. Begitu pula Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dengan daerah, telah menempatkan strategi penyelenggaraan Pemerintah Daerah melalui Perimbangan Keuangan antara Pusat dan daerah.

Kecamatan Sangkulirang merupakan unsur penyelenggaraan Pemerintah di atas desa yang meliputi tugas pelayanan dan menjalankan kebijakan-kebijakan dari Kabupaten Kutai Timur. Lingkup kerja Kecamatan Sangkulirang yang terdiri dari 15 (lima belas) Desa dan Kecamatan Sangkulirang merupakan bagian dari Sekretariat Kabupaten Kutai Timur dibawah koordinasi Bagian Tata Pemerintahan, Asisten Tata Praja dan Sekretaris Daerah serta berkoordinasi dengan Badan, Dinas dan Kantor yang berada di lingkup Pemerintah Kabupaten Kutai Timur.

**4.2. Hasil Penelitian**

Seperti telah diuraikan pada bab terdahulu bahwa penelitian ini hanya menggunakan satu variabel atau variabel tunggal, yaitu variabel Kinerja Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana Tingkat Kinerja Pelayanan Publik yang dilaksanakan di lingkungan Kantor Camat Sangkulirang, Kabupaten Kutai Timur.

Indikator-indikator Kepuasan Kerja yang diteliti meliputi :

1. Akuntabilitas
2. Responsivitas
3. Kompetensi
4. Transparansi

Pengumpulan data di dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner, dimana masing-masing indikator terdiri dari 3 (tiga) pertanyaan di dalam angket/kuesioner yang dibagikan kepada responden.

4.2.1. Akuntabilitas

Dalam konteks pelayanan publik akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan  seberapa  besar  tingkat  kesesuaian  penyelenggaraan  pelayanan dengan  ukuran  nilai-nilai  atau  norma  eksternal  yang  ada  di  masyarakat. Dengan demikian  tolak  ukur  dalam  akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui,  berlaku  dan  berkembang  dalam  kehidupan  publik.

Tabel-4.4.

Tanggapan Responden Tentang Indikator Akuntabilitas

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. Pertanyaan | Tanggapan Responden | | | | | Jumlah |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.1 | - | - | 8  (15,1%) | 24  (45,3%) | 21  (39,6%) | 53 (100%) |
| 1.2 | - | - | 6  (11,3%) | 19  (35,8%) | 28 (52,8%) | 53  (100%) |
| 1.3 | - | - | 8  (15,1%) | 20  (37,7%) | 25  (47,2%) | 53  (100%) |
| Jumlah | - | - | 22  (41,5%) | 63  (118,8%) | 74  (139,6%) |  |
| Rerata | - | - | 7,3 (13,8%) | 21  (39,6%) | 24,7  (46,5%) | 53  (100%) |

Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan data yang terdapat pada tabel di atas, untuk pertanyaan No. 1.1, yaitu Kepentingan publik menjadi perhatian dan pertimbangan utama dalam pelayanan publik, 8 orang responden atau 15,1% menyatakan cukup setuju, 24 orang responden atau 45,3% menyatakan setuju dan 21 orang responden atau 39,6% menyatakan sangat setuju.

Untuk pertanyaan No. 1.2, yaitu Petugas pelayanan senantiasa bekerja dengan teliti dan profesional, 6 orang responden atau 11,3% menyatakan cukup setuju, 19 orang responden atau 35,8% menyatakan setuju dan 28 orang responden atau 52,8% menyatakan sangat setuju.

Sementara itu untuk pertanyaan No. 1.3, yaitu Legalitas produk pelayanan dapat dipertanggung jawabkan secara hukum, 8 orang responden atau 15,1% menyatakan cukup setuju, 20 orang responden atau 37,7% menyatakan setuju dan 25 orang responden atau 47,2% menyatakan sangat setuju.

**4.3. Analisa dan Pembahasan**

Setelah semua data hasil penelitian diuraikan dan dideskripsikan seperti telah di uraikan di atas, maka berikut ini data hasil penelitian tersebut akan di analisis untuk mengetahui sampai sejauhmana Kinerja Pelyanan Publik yang diselenggarakan di Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur. Hasil analisis ini merupakan gambaran nyata tentang Kinerja Pelayanan Publik di lingkungan Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur.

Tabel-4.8.

Rekapitulasi Rata-Rata Tanggapan Responden

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Indikator | Rata-Rata Tanggapan Responden | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Akuntabilitas | - | - | 7,3  (13,8%) | 21  (39,6%) | 24,7  (46,5%) |
| Responsivitas | - | - | 3,3  (6,3%) | 18  (33,9%) | 31,7  (59,8%) |
| Kompetensi | - | - | 5  (9,4%) | 19,7  (37,1%) | 28,3  (53,5%) |
| Transparansi | - | - | 6,3  (11,9%) | 20,3  (38,4%) | 26,3  (49,7%) |
| Jumlah | - | - | 21,9  (41,4) | 79  (149%) | 111  (209,5%) |
| Rerata | - | - | 5,5  (10,4%) | 19,8  (37,3%) | 27,7  (52,3%) |

Sumber : Hasil Kuesioner

Berdasarkan hasil rekapitulasi setiap indikator penelitian seperti terlihat pada tabel-4.7 di atas, maka secara keseluruhan dapat diketahui bahwa :

1. Frekuensi pilihan jawaban A = 0
2. Frekuensi pilihan jawaban B = 0
3. Frekuensi pilihan jawaban C = 21,9
4. Frekuensi pilihan jawaban D = 79
5. Frekuensi pilihan jawaban E = 111

Untuk mendapatkan persentase rata-rata dari data tersebut, maka digunakan rumus sebagai berikut :

P =

F

N

x

100 : 5

Berdasarkan hasil rekapitulasi di atas maka dapat diketahui :

N = Fa + Fb + Fc + Fd + Fe

= 0 + 0 + 21,9 + 79 + 111

= 212

Selanjutnya adalah mencari nilai F dengan terlebih dahulu memberikan bobot untuk masing-masing pilihan jawaban, yaitu :

1. Jawaban A diberikan bobot 1
2. Jawaban B diberikan bobot 2
3. Jawaban C diberikan bobot 3
4. Jawaban D diberikan bobot 4
5. Jawaban E diberikan bobot 5

Berdasarkan bobot tersebut di atas, maka dapat diperoleh nilai F sebagai berikut :

1. Fa = 0 x 1 = 0
2. Fb = 0 x 2 = 0
3. Fc = 21,9 x 3 = 65,7
4. Fd = 79 x 4 = 316
5. Fe = 111 x 5 = 555

Dengan demikian nilai F adalah : 0 + 0 + 65,7 + 316 + 555 = 937

Berdasarkan rumus tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai persentase rata-rata adalah sebagai berikut :

P =

937

212

x

100 : 5

P =

937 x 100

212 x 5

P =

88,4

Dari hasil perhitungan tersebut di atas, maka dapat dikatakan pula bahwa persentase rata-rata Tingkat Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur adalah 88,4%.

Untuk memahami baik atau tidaknya pelaksanaan suatu kegiatan maka Arikunto (2006; 77) memberikan kategori sebagai berikut :

1. 0% - 39% = Tidak Baik
2. 40% - 55% = Kurang Baik
3. 56% - 75% = Cukup Baik
4. 76% - 100% = Baik

Dengan demikian maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa Tingkat Kinerja Pelayanan Publik di lingkungan Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur adalah sebesar 88,4% dan ini termasuk dalam kategori ***baik.***

**V. PENUTUP**

**5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. 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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik yang dilaksanakan di Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kaidah-kaida Standar Pelamayan Minimal sebagaimana yang telah ditentukan oleh Pemerintah.
3. Hasil penelitian menunjukkan pula bahwa bahwa Kinerja Pelayanan Publik yang diselenggarakan di lingkungan Kantor Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur adalah 88,4% dan hasil ini termasuk dalam kategori *“Baik”*.

**5.2. Rekomendasi**

Bertitik tolak dari hasil penelitian ini maka penulis dapat memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Para pegawai hendaknya dapat mempertahankan tingkat kinerja pelayanan publik yang sudah dicapai dengan baik dan lebih meningkatkan lagi sehingga masyarakat memperoleh hak pelayanan mereka dengan baik.
2. Kepada Camat Sangkulirang Kabupaten Kutai Timur hendaknya memberikan motivasi, pembinaan dan penghargaan yang lebih intensif lagi kepada para pegawai yang sudah memperlihatkan tingkat kinerja yang tinggi, sehingga kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan selama ini masuk dalam kategori baik.

**BIBLIOGRAFI**

Ahmad, Mustaq, 2005, *Etika Bisnis dalam Islam*, Penerbit Pustaka Al Kautsar, Jakarta.

Arikunto, Suharsimi, 1993, *Organisasi dan Administrasi*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

Atmosudirdjo, Prajudi, 1985, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 1994, *Kesekretariatan dan Administrasi Perkantoran*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

Bharata, Adya, 2004, *Dasar-Dasa r Pelayanan Prima*, Penerbit Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.

Budiono, 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Danim, Sudarwan, 2004, *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Publik*, Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogjakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Penerbit Cetakan I, Penerbit Galang Printika, Yogjakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik,* Penerbit Gajah Mada Universiti Press, Yogjakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2010, *Manajemen Ppelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan* *Kolaboratif,* Penerbit Gajah Mada Universiti Press, Yogjakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2011, *Mangembalikan Kepercayaan Publik melalui Reformasi* *Birokrasi ,* Penerbit PT. Gramedia, Jakarta.

Furtwengler, Dale, 2002, *Penilaian Kinerja, Menguasai Keahlian yang Anda Perlukan* *dalam 10 Menit*, Penerbit Andi, Yogjakarta.

Hasan Ali, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.

Ibrahim, Amin, 2008, *Pokok-Pokok Administrasi Publio dan Implementasinya*, Penerbit Refika Aditama, Bandung.

INDEEF, 1999, *Birokrasi Korupsi dan Reformasi*, INDEEF, Jakarta.

Keban, Y.T, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*, Penerbit Gava Media, Yogjakarta.

Kirom, Bahrul, 2010, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Penerbit Pustaka Reka Cipta, Bandung.

LAN-RI, 2003, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN-RI*, Jakarta.

Mahsum, Moehammad, 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, Penerbit BPFE, Yogjakarta.

Manullang, 1985, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

Meonir, HAS, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Nurhidayat, *Himpunan Perundang-Undangan Otonomi Daerah No. 32 Tahun 2004*, Bandung, Penerbit

Nuansa Aulia, 2004. Pabundu Tika, Mohd, 2006, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Purbopranoto, Koentjoro, 2001, *Dimensi Pemikiran Hukum Administrasi Negara*, Penerbit UI Press, Jakarta.

Ratminto dan Atik, 2010, *Manajemen Pelayanan*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogjakarta.

Rasyid, Ryaas, 2000, *Makna Pemerintahan; Tinjauan dari segi Etika dan*  
*Kepemimpinan*, Penerbit Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 1997, *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan*, Cetakan VI, Penerbit PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta.

Sandjaja, B dan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian*, Penerbit Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.

Sarwoto, 1989, *Dasar-dasar Organisasi dan Manejemen*, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.

Siagian, Sondang P, 2002, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Penerbit Andi Mahasatya, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*, Jakarta, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Syafilah, 2007, *Analisis Prestasi Kerja Pegawai pada Kantor Camat Bantan Kabupaten* *Bengkalis*, Skripsi UIN Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru.

Sugiyono, 2001, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Terry, G.R, dan L.W. Rue, 1993, *Dasar-Dasar Manajemen*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

Thoha, Miftah, 1987, *Persfektif Perilaku Birokrasi (dimensi-dimensi Prima Ilmu* *Administrasi Negara)*, Penerbit Rajawali Press, Jakarta.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 2005, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Raja Grafisindo Persada, Jakarta.

Umar Husein, 2004, *Metode Riset Ilmu Administrasi*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

.