

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DIKANTOR  
KELURAHAN KOTA TINGGI KECAMATAN PEKANBARU KOTA (STUDI  
KASUS: PELAYANAN UMUM)**

**Oleh : Dinda Aldina Damanik  
([ayinavin22@gmail.com](mailto:ayinavin22@gmail.com))**

**Pembimbing : Prof. DR. H. Sujianto,M.Si**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau  
Kampus Bina Widya Jl. H.R .Soebrantas, Km 12,5 Panam Pekanbaru  
288293  
Telp/Fax. (0761) 63227

***Abstract: Performance of employees in providing services at Kelurahan Kota Tinggi district Pekanbaru Kota ( case study of public services)***

*Kelurahan kota tinggi office is a government agency or public organizations in the implementation refers to standardization in the service of showing the duties and function of each part that is in the kelurahan kota tinggi . as a government agency that includes the human resources that employees who work at the institution. Lurah Kota Tinggi implement development programs work performance of employees. However, if viewed directly in the field then there's also a mismatch with their responsibilities. The work should be completed in a short time could be delayed, employee professionalism in providing services to the community is still poor and own problems that occurred.*

*In determining the informants in this study , named employees of the Kelurahan Kota Tinggi used as informants by simple random . In accordance with the purpose of research which has been mentioned above, the necessary data , including primary data and secondary data . The concept of the theory used in this study uses the theory of Bernardin and Russel . There are six indicators to look at the performance of the Kelurahan Kota Tinggi. That is: The quality of work , quantity of work , timeliness , effectiveness , independence and work commitments . For the technique of data collection was done by interview , observation and literature study . Methods of data analysis used in this study is a qualitative descriptive analysis*

*These results indicate that the district office performance Kota Tinggi still not working optimally. Still, there are employees who work not in accordance with its function and follow the vision and mission of the Kelurahan Kota Tinggi. Kelurahan kota tinggi employees also have the ability / level of education that is not in accordance with the job description. Required training for office workers to enhance the performance and capabilities kota tinggi district office employees to comply with the District of Mission Vision Kota Tinggi.*

***Keyword : Perfomance, employees, and public service***

## PENDAHULUAN

Pelaksanaan program pembangunan serta pencapaian tujuan pembangunan, pemerintah telah mengeluarkan berbagai perubahan dalam pengambilan kebijakan, bahkan sistem pemerintahan yang terbaik terus digali sampai saat ini. Kemerdekaan yang telah diraih puluhan tahun lamanya telah banyak memberikan perubahan terhadap kehidupan masyarakat. Pengorbanan yang dilakukan oleh para pejuang pada masa sebelum kemerdekaan senantiasa dihargai dengan usaha peningkatan pembangunan diseluruh aspek kehidupan bermasyarakat. Pada dasarnya tujuan dari pembangunan nasional adalah pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan seluruh masyarakat Indonesia yang mengandung makna adanya keseimbangan, keserasian dan keselarasan. Demi terlaksananya program pembangunan serta pencapaian tujuan pembangunan itu sendiri, pemerintah telah mengeluarkan berbagai perubahan dalam pengambilan kebijakan.

Masyarakat Indonesia hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat tidak mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk bahkan mereka hanya pasrah menerima pelayanan yang seadanya. Kenyataan semacam ini terdorong oleh sifat public goods yang menjadi monopoli pemerintahan khususnya dinas atau instansi pemerintah kota atau daerah dan hampir tidak ada perbandingan dari pihak lain.

Pelayanan publik dapat diberikan oleh unit pemerintahan mulai dari yang terkecil sampai ke unit pemerintahan yang tertinggi. Unit pemerintahan terkecil adalah kelurahan yang memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di daerah kekuasaannya. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di

Indonesia dibawah kecamatan. Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang kelurahan. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat kota atau kabupaten dalam wilayah kecamatan. Pembentukan kelurahan harus memenuhi syarat yaitu jumlah penduduk, luas wilayah, bagian wilayah kerja, sarana dan prasarana pemerintahan dalam melaksanakan tugas, lurah mempunyai fungsi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, pemeliharaan prasarana, fasilitas pelayanan umum dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Inti dari fungsi kelurahan tersebut adalah pelayanan publik. Menurut surat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2015 tentang pedoman evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang

yang digunakan oleh publik misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pelayanan yang lebih dominan diberikan oleh instansi pemerintahan adalah pelayanan administrasi karena hajat hidup orang banyak memerlukan pengakuan administrasi. Kelurahan sebagai sentra pelayanan publik diharapkan memberikan pelayanan prima kepada warga yang mengurus segala keperluan yang terkait dengan administrasi kependudukan. Semua urusan mulai dari pengurusan kartu tanda penduduk (KTP), pajak bumi dan bangunan (PBB), izin mendirikan bangunan, sampai kepada urusan pernikahan atau perceraian bermuara di kantor kelurahan. Hajad hidup orang banyak memang memerlukan pengakuan administrasi pemerintahan agar kehidupan dalam masyarakat menjadi lebih tenang karena segala urusan mempunyai kekuatan hukum. Untuk itu, kelurahan harus memiliki prinsip penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2015 tentang evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip penyelenggaraan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, mudah dipahami masyarakat dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, yaitu pelayanan yang diberikan sangat jelas persyaratan

teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik, dan tata cara pembayaran

3. Kepastian waktu, yaitu pelayanan publik yang diberikan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik yang diberikan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu lurah atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Sarana dan prasarana kerja dan peralatan kerja yang disediakan memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang diberikan oleh kelurahan kota tinggi memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pelayanan besikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan yang teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang sehat dan indah, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

**Tabel 1.2. Kinerja Pegawai Dalam Penyelesaian Surat Permintaan Warga Dikan Kelurahan Kota Tinggi Tahun 2015**

No	Bentuk surat	2015		
		Surat pengantar izin		
		Masuk	Belum selesai	standarisasi
1	Surat ket. Kelahiran	13	4	2 hari
2	Surat ket. Kematian	15	5	2 hari
3	Surat ket. Pindah	37	6	2 hari
4	Surat ket. Nikah	34	4	2 hari

Sumber: Kantor Lurah Kota Tinggi, 2015

Dari tabel diatas dapat dilihat waktu penyelesaian surat permintaan warga yang diberikan oleh Pegawai Kantor Lurah Kota Tinggi Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan diketahui bahwa pada pelaksanaannya pelayanan yang ada di Kantor Lurah Kota Tingi belum berjalan secara maksimal. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan di kantor Lurah Kota Tinggi ini. Masyarakat menilai kurang optimalnya pelayanan yang diberikan.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Adapun lokasi tempat dilakukannya penelitian ini adalah di kantor Kelurahan Kota Tinggi. Adapun teknik pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu peneliti menunjuk langsung orang-orang yang peneliti anggap mengetahui informasi yang diperlukan. Informan dalam

penelitian ini adalah antara lain sebagai berikut: Lurah , Sekretaris Lurah, dan Kepala-kepala seksi. Jenis data dalam penelitian adalah data primer dan skunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.Selain itu peneliti juga menggunakan kajian pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu metode analisis data menggunakan triangulasi data

## HASIL

Undang-undang pelayanan publik (secara resmi bernama undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik) adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koporasi yang efektif daapat meperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Dalam rangka pencapaian pemerintahan yang baik (good governance), kelurahan kota tinggi telah berusaha mereformasi birokrasi struktur organisasi dikelurahandengan perampingan struktur. Dan perampingan struktur tersebut diharapkan dapat menyederhanakan ataupun mempersingkat birokrasi pelayanan yang diberikan terhadap pengguna layanan ataupun masyarakat.

Kinerja organisasi yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerjasama pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya karyawan pada organisasi yang memiliki kinerja yang rendah akan sulit untuk mencapai hasil-hasil yang baik.Kinerja organisasi yang

rendah dipengaruhi oleh kinerja dari pegawai organisasi tersebut akan lebih tidak menguntungkan lagi pada saat-saat personel dalam organisasi mengalami kesulitan dalam bekerja, semua personel organisasi tersebut akan mudah menyerah kepada keadaan daripada mengatasi kesukaran tersebut. Sementara itu semua pihak dalam organisasi harus mempunyai semangat dan gairah kerja yang tinggi, dan berusaha keras mengatasi kesukaran berkenaan dengan pelaksanaan tugasnya. Untuk mengukur semangat dan gairah kerja secara deskriptif dapat diukur atau dilihat dari hasil kerja dari organisasi yang diberikan oleh pegawai serta tingkat kehadiran pegawai sebagai tenaga kerja dalam melakukan pekerjaan.

Kinerja organisasi yang baik bisa tercipta jika terdapat hasil kerja dari personel organisasi yang maksimal dan tingkat kehadiran dalam melakukan pekerjaan tinggi dalam melaksanakan pekerjaan yang bertujuan untuk melancarkan kegiatan organisasi. Adanya personel organisasi yang merasa malas-malasan melakukan pekerjaan serta jarang hadir dalam melakukan pekerjaan akan menimbulkan kerugian bagi organisasi maupun bagi tenaga kerja itu sendiri karena akan dikenakan hukuman atau sanksi sesuai dengan pelanggaran yang mereka lakukan dalam melakukan pekerjaan.

## PEMBAHASAN

Kualitas pekerjaan ini berhubungan dengan mutu yang dihasilkan oleh para pegawai dari suatu pekerjaan dalam organisasi, dimana kualitas pekerjaan ini mencerminkan tingkat kepuasan dalam penyelesaian pekerjaan dan kesesuaian pekerjaan yang diharapkan oleh organisasi. Selain itu kualitas juga bisa diartikan dengan melihat bagaimana pekerjaan dilakukan sesuai dengan yang diperintahkan sehingga pekerjaan yang dilakukan berdasarkan input yang ada akan

mencapai target/sasaran kerja yang ditetapkan. Untuk mendapatkan mutu atau kualitas pekerjaan yang baik dalam suatu organisasi, salah satu unsur yang harus diperhatikan adalah pekerjaan yang dilaksanakan haruslah sesuai dengan apa yang diperintahkan oleh atasan dalam suatu organisasi.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas kerja pegawai pada Kelurahan Kota Tinggi, berikut ini penulis sajikan hasil wawancara dengan Sekretaris Lurah Kelurahan Kota Tinggi:

*“Sejauh ini pegawai yang ada di kantor ini sudah bekerja sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan, dimana atasan dalam memberikan perintah lebih dahulu mengetahui kapasitas dan tugas dari masing-masing pegawai. disamping itu terkadang saat pegawai yang lain terkendala akan satu hal maka pegawai yang lain akan mencoba membantu menyelesaikan tugasnya. Misalnya saat salah seorang pegawai telat hadir dikarenakan jarak rumah ke kantor yang cukup jauh”.* **(hasil wawancara dengan Bapak Hasman, tanggal 26 juli 2017).**

Dari pernyataan diatas menunjukkan bahwa setiap pegawai yang ada di Kantor kelurahan Kota Tinggi belum bekerja atau menjalankan tugasnya sesuai dengan yang diperintahkan oleh atasan. Atasan disini juga memegang peranan penting tercapai tidaknya tujuan dari organisasi yang bersangkutan, tanpa adanya koordinasi atau terkoordinir dengan baik maka mustahil suatu pekerjaan dapat mencapai hasil yang diharapkan. Pekerjaan dalam suatu organisasi apapun sebelum dipraktekkan atau dikerjakan, para pegawai selain mengetahui tugas pokok dan fungsinya juga harus memperhatikan arahan atau himbauan dari atasan yang mana dapat membantu para pegawai berfikir dalam bekerja.

Kuantitas pekerjaan ini berhubungan dengan jumlah/volume tugas (pekerjaan) yang diselesaikan pada waktu yang ditentukan. Kuantitas pekerjaan dapat diperoleh dari hasil pengukuran kerja atau

penetapan tujuan partisipatif. Penetapan kuantitas kerja dapat dilakukan melalui pembahasan antara atasan dengan para bawahannya, dimana materi pembahasan mencakup sasaran-sasaran pekerjaan, peranannya dalam hubungan dengan pekerjaan-pekerjaan lain, persyaratan-persyaratan organisasi, dan kebutuhan pegawai. Dengan demikian kuantitas ini bertujuan untuk menentukan berapa jumlah personalia dan berapa jumlah tanggung jawab atau beban kerja yang tepat dilimpahkan kepada seorang pegawai.

Untuk mengetahui kuantitas pekerjaan dalam jangka waktu/jadwal yang telah ditentukan, menurut kepala Seksi Pembangunan Kelurahan Kota Tinggi bahwa :

*“Dengan adanya job analisis yang kita miliki setiap pekerjaan dengan mudah kita atur waktunya karena setiap pegawai juga dibagikan data laporan beban sehingga pada data tersebut kuantitas pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya telah ditentukan, berapa banyak volume pekerjaan yang harus diselesaikan pada jangka waktu tertentu.”*(**Hasilwawancara dengan Ibu Nilawati, tanggal 26 juli 2017**).

Untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik dalam suatu organisasi, salah satu unsur yang harus diperhatikan adalah pihak organisasi harus mampu mengatur antara jumlah/volume pekerjaan dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan agar antara pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lainnya dapat selesai sesuai dengan waktu/jadwal yang telah ditentukan dengan kata lain tugas yang lainnya tidak saling mengganggu.

Akan tetapi berbeda dengan yang dihadapi dilapangan masih banyak kendala yang harus diselesaikan guna tercapainya pelayanan publik yang baik. Baik dalam kualitas pelayanannya maupun pegawainya. Pegawai yang ada di Kantor Kelurahan Kota Tinggi masih mau menerima uang dari masyarakat dalam

pengurusan surat-surat. Padahal dalam aturannya ini tidak dibenarkan, Seperti surat pengantar pembuatan KTP, KK, dan Surat Kelahiran, dll.

*“Di SOPnya surat pengantar pembuatan KTP atau KK dikatakan gratis atau tidak dipungut biaya. Tetapi di pelaksanaan terkadang pengurusan surat tersebut berlangsung lama dengan alasan Bapak Lurah sedang tidak berada ditempat, dan sebagainya. Untuk mempermudah proses pembuatannya tak jarang masyarakat memberikan beberapa jumlah uang agar proses pengurusannya berjalan dengan cepat dan pihak dari kelurahan mau menerima uang tersebut walaupun sudah jelas didepan pintu masuk tertulis dilarang menerima Pungli”*(**Hasil wawancara dengan Hendrik, Masyarakat di sekitar Kelurahan kota tinggi, 26 Juli 2017**).

Untuk mengetahui efektivitas penggunaan sarana dan prasarana Kepala Seksi Pembangunan Kelurahan Kota Tinggi, menyatakan bahwa :

*“Sarana dan prasarana yang ada di kelurahan kota tinggi masih kurang memadai, seperti hanya ada 2 buah computer dan satu printer, tidak adanya mesin fotocopy, tidak adanya ruangan untuk sholat ,dll. sementara dengan kurangnya sarana tersebut amat sangat mempengaruhi kinerja kami ”* (**Hasil wawancara dengan Ibu Nilawati , 26 Juli 2017**).

Dalam suatu organisasi, untuk menciptakan seorang pegawai yang kreatif dan mampu memecahkan masalah pekerjaan dan dapat menyelesaikan pekerjaan yang sulit maka pegawai tersebut dituntut untuk dapat bekerja dengan mandiri, berpikir kreatif dalam mencari solusi atas masalah pekerjaan yang dihadapi.

Dengan demikian dapat mengembangkan daya beripikir pegawai guna pengembangan organisasi kearah yang lebih baik lagi sehingga kinerja dari individu itu sendiri dapat menjadi lebih optimal. Jadi dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya masih memerlukan pertolongan atau bantuan dari rekan kerja bahkan meminta arahan kepada atasan mereka apabila menemukan hambatan dalam menyelesaikan tugas.

Hal tersebut juga dibenarkan oleh Bapak Amrizal selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan Kota Tinggi yang mengatakan bahwa :

*“Jika para pegawai menemukan masalah dalam menyelesaikan pekerjaannya, para pegawai kadangkala meminta bantuan kepada rekan sekerja mereka yang mengerti dan menguasai hal tersebut atau bahkan mereka bertanya ke atasan mereka bagaimana cara untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut”.* (hasil wawancara dengan Bapak Amrizal, 26 Juli 2017).

Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kelurahan Kota Tinggi dalam menyelesaikan tugasnya dan jika menemukan masalah atau hambatan yang tidak bisa diselesaikan maka mereka meminta pertolongan kepada atasan mereka atau kepada teman rekan kerja yang memahami penyelesaian masalah pekerjaan tersebut.

Pada suatu organisasi disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan organisasi. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara organisasi dan pegawai. Yang mana sikap disiplin ini menyangkut perilaku dari pegawai itu sendiri. Ketaatan pegawai dalam menghormati aturan-aturan organisasi dimana dia bekerja dapat mendorong seorang pegawai untuk bekerja

lebih prima karena dengan kedisiplinan pegawai yang tercipta dengan sendirinya maka pegawai tersebut akan betah bekerja dalam organisasi.

Menurut Sekretaris Kelurahan Kota Tinggi yang menyatakan bahwa :

*“Berbicara mengenai kedisiplinan pegawai untuk hadir tepat waktu dikantor itu masih rendah, belum sesuai dengan harapan dengan kata lain belum mengarah kearah yang lebih baik, namun walaupun demikian tetap akan diusahakan untuk meningkatkan kedisiplinan pegawai”.* (hasil wawancara dengan Bapak Hasman, 26 Juli 2017).

## KESIMPULAN

1. Kinerja pegawai di Kelurahan Kota Tinggi dilihat dari kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, komitmen kerja adalah kurang baik dimana dalam penyelesaian pekerjaan berjalan agak lama , dan darisegi kemandirian masih belum optimal dengan kata lain belum mandiri apabila dalam menyelesaikan pekerjaan dan menemukan masalah atau kesulitan maka pegawai menanyakan kepada atasan/rekan kerja untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Kelurahan Kota Tinggi yaitu motivasi pegawai dan tingkat kedisiplinan pegawai. Dimana faktor-faktor tersebut dapat mendorong peningkatan kerja pegawai guna mendapatkan hasil kerja yang lebih prima.

## SARAN

1. Hendaknya Lurah Kelurahan Kota Tinggi selaku pimpinan dapat meningkatkan aktivitas organisasi dengan memberikan semangat dan kegairahan kerja yang tinggi bagi anggota organisasi.
2. Untuk meningkatkan kinerja organisasi dan mencapai target organisasi yang efektif, maka pimpinan hendaknya memajukan dan mengembangkan bawahannya melalui program pendidikan

dan pelatihan, agar dapat memperbaiki dan juga mengembangkan sikap keterampilan tingkah laku dan pengetahuan pegawai sesuai dengan ketentuan kerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bernadin and Russel.1993. *Human Resource management, An. Experimental Approach*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.

Boediono.2003. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Rineka Prima

Budiarso.2001. *Kualitas Pelayanan Prima*. Jakarta: Eka Cipta Putra

Denhart, V, Janet and Denhardt, Robert. B.2003. *The New Public Service*. New york: Armonk

Dwiyanto, Agus.2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers

Pasolong, Harbani.2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

## **Sumber Lain**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan