



**Kinerja Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi  
(Studi Pada Kantor Kecamatan Tongauna Kabupaten Konawe)**

Oleh

**Yuliana Musin**

*Universitas Lakidende*

*yulianamusinyulita@gmail.com*

---

**Abstract**

*Improving the performance of the apparatus is not only pursued through decisions, but through the enhancement of the capacity of the apparatus in providing various materials on the management of administrative services through structural training at various levels. the performance of apparatus in administrative services is not enough to be done only by using indicators inherent in the recipients of services such as the satisfaction of the service users, but in line with the community's need for quality service from the government, then as a public servant who won the trust of the community, must always refer to the satisfaction of the community which is the main purpose in service delivery and continuously make efforts to improve the performance apparatus, thus the authors are interested in conducting research titled "Performance Apparatus in Administration Services".*

*This research was conducted to find out whether the administrative service is in accordance with the expected, then the measurement of the success of administrative services performed by the apparatus through the performance that has been established with the standard of administrative services. In addition, this study was also conducted to determine the factors that affect the performance of officials in performing services that can be seen from the availability of facilities and infrastructure, service procedures, and the ability of employees. This study used a qualitative descriptive approach with data collection obtained from observation, interview and document review.*

*The results of this study indicate that the performance of officials in administrative services in sub-district Tongauna is still not maximized which can be seen from the uncertain*

Diterima : 12 Januari 2018  
Direvisi : 18 Maret 2018  
Diterbitkan : 31 Maret 2018

Kata Kunci :  
*Kinerja Aparat Kantor  
Camat Tongauna, dan  
Pelayanan Administrasi.*

*settlement guarantee, inadequate facilities and infrastructure, lack of attention and good responses from employees, the lack of employee responsiveness and lack of information given to community regarding service procedures. Researchers suggested that the Government Tongauna Sub-district of Konawe District improves employee performance by training officers, adding facilities and infrastructure as well clarify information on service procedures.*

---

### **Abstrak**

Peningkatan kinerja aparat tidak hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan, tetapi melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan administrasi melalui diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan. kinerja aparat dalam pelayanan administrasi tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada penerima jasa layanan seperti kepuasan para pengguna jasa, akan tetapi Sejalan dengan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, maka sebagai pelayan publik yang mendapat kepercayaan dari masyarakat, pemerintah harus senantiasa mengacu pada kepuasan masyarakat yang merupakan tujuan pokok dalam pemberian pelayanan serta secara terus menerus melakukan upaya peningkatan pada kinerja aparat, dengan demikian maka penulis tertarik melautkan penelitian dengan judul “Kinerja Aparat dalam Pelayanan Administrasi”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan administrasi sudah sesuai dengan yang diharapkan, kemudian tolak ukur keberhasilan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparat melalui kinerja yang telah ditetapkan dengan standar pelayanan administrasi. Selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparat dalam melakukan pelayanan yang dapat dilihat dari tersedianya sarana dan prasarana, prosedur pelayanan, dan kemampuan pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan kaji dokumen.

Hasil penilitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparat dalam pelayanan administrasi di kecamatan Tongauna masih belum maksimal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Peneliti menyarankan agar Pemerintah Kecamatan Tongauna Kabupaten Konawe meningkatkan kinerja pegawai dengan melakukan pelatihan terhadap pegawai, menambah sarana dan prasarana dan juga memperjelas informasi mengenai prosedur pelayanan.

## **Pendahuluan**

Aparatur merupakan ujung tombak pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup berbagai program pembangunan dan kebijakan pemerintah. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi aparat pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan murah kepada masyarakat. Pemerintah diharapkan memberikan kewenangan kepada aparat yang berhadapan langsung kepada masyarakat, agar dalam mengambil kebijakan alternatif dapat terhindar dari keraguan dan ketergantungan. Pendayagunaan aparatur Pemerintah pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan kemampuannya dalam menyelenggarakan pembangunan serta melaksanakan tugas pelayanan pemerintahan dengan cara-cara yang dapat meningkatkan hasilguna dan daya-guna.

Pelayanan administrasi merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Berdasarkan pengamatan awal, aparatur di Kecamatan Tongauna sangat rendah disiplinnya, hal ini antara lain terlihat dari jam datang serta jam pulang pegawai yang tidak sesuai aturan yang berlaku. Pada umumnya pegawai yang ada datang terlambat tapi pulang lebih cepat dari jam kantor. Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi umum di Kecamatan Tongauna, seperti halnya pelayanan kartu tanda penduduk yang banyak dikeluhkan masyarakat karena lambatnya proses penyelesaian.

Pelayanan administrasi dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan kinerja serta disiplin kerja aparat dalam memberikan pelayanan. Khususnya Pemerintah Kecamatan Tongauna dituntut untuk mewujudkan kinerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih sangat lamban.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai ” Kinerja Aparat Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi” dan penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Pemerintah Kecamatan Tongauna Kabupaten Konawe.

## **Metode**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Tongauna Kabupaten Konawe. Dengan melihat bahwa Penentuan lokasi ini layak untuk diteliti karena antara lain didasarkan atas pertimbangan bahwa penyelenggaraan administrasi pemerintahan dalam hal ini pelayanan administrasi kepada masyarakat, belum terlaksana dengan baik sesuai format dan ketentuan yang telah ditetapkan. Pertimbangan lainnya bahwa Kecamatan Tongauna Kabupaten Konawe merupakan pusat kota pemerintahan kabupaten konawe yang seharusnya menyelenggarakan administrasi pemerintahannya dengan lebih baik, namun kenyataan yang terjadi dilapangan belum sesuai harapan.

Informan dalam penelitian ini adalah seluruh aparat pemerintah kecamatan yang berjumlah 5 orang. Karena secara keseluruhan jumlah informan relative banyak, maka untuk mendukung validitas data yang dibutuhkan penulis menentukan secara *purposive sampling* yaitu dengan menentukan informan yang terdiri dari 1 orang Camat di kantor pemerintah Kecamatan Tongauna yang juga ditetapkan oleh peneliti sebagai informan kunci (*key informan*), 1 orang sekretaris camat di kantor pemerintah kecamatan Tongauna, dan masing-masing 1 orang kepala seksi di Kantor Kecamatan Tongauna dan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sumber Data berasal dari:

- a. Data primer adalah data yang langsung dapat diperoleh dari Lokasi Lapangan Penelitian yaitu pemerintah dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, kamus, dokumen-dokumen kantor kecamatan Tongauna maupun literature lain yang berhubungan dengan dengan penelitian ini.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dalam situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan-hubungan, kegiatan-kegiatan, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Untuk mendapatkan data akurat dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder, menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu secara langsung mengamati obyek yang menjadi kajian, terutama mengamati secara langsung aktivitas kerja yang dilakukan oleh aparat pemerintah di kantor kecamatan Tongauna dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat sebagai salah satu tugas fungsi pemerintahan.
2. Wawancara (*interview*), yaitu melakukan pengumpulan data dengan cara mengadakan tanyajawab secara langsung dengan para informan, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan sehubungan dengan penelitian tersebut dengan menggunakan pedoman wawancara.
3. Kaji Dokumen, yaitu dengan melakukan penelusuran data melalui literature-literatur, dokumen-dokumen maupun laporan hasil pelaksanaan tanggung Jawab masing-masing aparat yang berhubungan langsung dengan penelitian.

Dalam hal ini analisa data berperan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode, dan mengkategorikannya. Pada tahap ini semua data terkumpul diseleksi dan diklasifikasi sesuai dengan teknik pengolahan data yang digunakan, adapun tehnik analisi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *deskriptif kualitatif* dengan tetap mempertahankan obyektifitas penelitian setelah data-data dan informasi yang diperoleh, kemudian dilakukan analisa dan interpretasi sesuai dengan kecenderungan data yang secara empiris.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Administrasi**

Kinerja aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan administrasi secara menyeluruh pada Kantor Camat Tongauna Kabupaten Konawe dalam memberikan pelayanan pada umumnya membutuhkan aparatur yang memadai dan berkualitas, karena kegiatan suatu unit kerja yang tidak didukung dengan sumber daya aparatur yang baik sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Aparat sebagai unsur pelaksana dalam kegiatan organisasi mempunyai peranan yang sangat penting untuk kelancaran tugas-tugas kantor yang bersangkutan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Aparatur yang mempunyai kualitas sumber daya yang baik, sangat besar pengaruh terhadap keberhasilan pencapaian

tujuan organisasi, karena bagaimanapun baiknya perencanaan serta canggihnya sarana dan prasarana yang digunakan sangat ditentukan oleh kemampuan dan kualitas sumberdaya aparturnya.

Produktivitas suatu organisasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia sebagai salah satu sub sistem yang terkait erat dan merupakan suatu kesatuan yang tak terpisahkan dengan sub sistem lainnya baik secara kelembagaan, sarana/prasarana. Dukungan sumber daya aparatur sangat diperlukan untuk melaksanakan tugas pemerintah, pembangunan pelayanan masyarakat secara optimal.

### **Efisiensi Kinerja**

Demi meningkatkan efisiensi kinerja aparat dalam pelayanan administrasi di kantor camat Tongauna dianggap sangat penting karena hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi tugas-tugas dibidang pemerintahan dalam hal melakukan pelayanan dengan baik sehingga perlu adanya Peningkatan Sumber Daya Manusia aparat itu sendiri sebagai bagian untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan khusus bagi seseorang dalam melakukan pelayanan pada masyarakat pada umumnya Upaya yang dilakukan oleh Kecamatan Tongauna sejauh ini guna merespon aspirasi publik dan kemajuan masyarakat antara lain menyelenggarakan rapat koordinasi secara berkala dengan Lurah, lembaga-lembaga Kelurahan dan dinas instansi terkait, Mengadakan dialog dalam bentuk silamas (silaturahmi masyarakat), serta mengadakan rapat staf intern Kantor Kecamatan.

Kegiatan dialog tersebut langsung melibatkan instansi lain sebagai narasumber untuk mendengarkan langsung masukan dari masyarakat guna memajukan pembangunan, memberikan pelayanan yang berkualitas dan berpihak kepada masyarakat. Sedangkan rapat koordinasi dengan para Lurah Se-Kecamatan Tongauna dimaksud untuk mendapatkan saran pendapat, kritikan dan sekaligus bertanya kepada aparat Kecamatan, selain untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan pemerintah yang harus disebarkan kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Camat Tongauna menyatakan bahwa :

Dalam hal pelaksanaan tugas agar lebih efisien para aparat kecamatan, kami selalu melakukan agenda-agenda tersebut, ini semua bertujuan agar dalam memeberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sifatnya tidak berbelit-belit, prosesnya cepat, dan usulan masyarat juga tentang biaya yang harus dikeluarkan dalam

pengurusan administrasi agar dapat dijangkau atau dikondisikan dengan tingkat kemampuan masyarakat

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa kinerja aparat Kecamatan Tongauna khususnya efisiensi kinerja aparatur pemerintah masih terbentur oleh keberadaan aturan formal yang secara tegas mengatur apa yang menjadi tugas dan fungsi Kecamatan Tongauna, artinya aparat Kecamatan Tongauna lebih mengacu kepada petunjuk atasan daripada mengacu kepada masyarakat dengan berinisiatif untuk melakukan perubahan-perubahan yang dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang prima.

### **Efektivitas Kinerja Aparat**

Lingkungan kerja merupakan setiap bentuk kebutuhan yang diinginkan oleh aparat baik secara fisik maupun nonfisik yang mampu mempertahankan kemampuan dalam bertahan pada suatu tempat bekerja. Fasilitas yang ada pada kantor camat Tongauna dapat membantu pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi secara efektif kepada masyarakat kecamatan Tongauna. Namun berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa pada kantor camat Tongauna fasilitas yang disediakan untuk menunjang efektivitas pelayanan masih sangat terbatas, seperti wawancara penulis dengan salah satu Staf Administrasi yaitu sebagai berikut:

kurang efektifnya kami dalam melakukan pelayanan administrasi yakni fasilitas elektronik atau computer yang disediakan hanya ada 1 (satu) unit, ini mengakibatkan lambatnya pengurusan secara administrative masyarakat dan lagi-lagi listrik yang digunakan hanya memakai mesin genset, kadang beroperasi dan kadang tidak, karena fasilitas listrik belum ada di kantor camat Tongauna.

### **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Aparat dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Tongauna**

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang pegawai kantor dalam tugasnya melayani masyarakat, baik itu mengenai faktor Eksternal maupun faktor internal. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap situasi di lapangan maka penulis simpulkan sebagai berikut.

## **Faktor Internal**

### **a. Penerapan Disiplin**

Berdasarkan pengamatan penulis bahwasanya tingkat disiplin pegawai pada kantor camat Tongauna masih rendah, hal ini menunjukkan pula bahwa penegakkan disiplin belum berjalan sesuai apa yang diharapkan. Berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu masyarakat kecamatan Tongauna “Bapak Rais” menyatakan bahwa:

Adanya masalah keterlambatan dalam pembuatan administrasi biasa surat-surat kita butuh satu sampai dua hari malam menjadi satu sampai dua minggu lamanya. Kendalanya dikarenakan pegawai kantor camat hanya datang tepat waktu pada hari senin yakni hari upacara, sedangkan hari-hari lain suka-suka mereka datang terlambat bukan masalah, jadi kami sudah datang di kantor menunggu ternyata pegawainya tidak masuk kantor, terkadang juga datangnya terlambat pulangnya cepat. (*Wawancara tanggal 23 Januari 2017*).

Berdasarkan hasil penelitian penulis memberikan keterangan bahwa penerapan sikap disiplin bagi aparat belum berjalan sesuai apa yang diharapkan. Oleh karena itu peran pimpinan (camat) sangat strategis karena secara langsung keberaddaan pimpinan akan mempengaruhi kondisi disiplin aparat. Hal ini dapat dipahami karena peranan pimpinan dalam kaitannya dalam upaya penegakan disiplin, ada beberapa hal diantaranya; pemimppin berperan sebagai contoh, panntan dan teladan bagi bawahannya.

### **b. Kerjasama Antar Aparat**

Kerjasama antar aparat, baik antara pimpinan dan bawahan, antar sesama pegawai dalam suatu organisasi sangat diperlukan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Begitu pula dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat hendaknya saling bekerjasama dalam melaksanakan tugas yang diemban. Hal ini seperti yang di ungkapkan oleh Kepala Seksi Kepegawaian menyatakan bahwa :

Agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih mudah, cepat, dan tepat, maka kerjasama antar pegawai merupakan kunci utama. Karena antara pegawai satu dengan pegawai lainnya itu saling membutuhkan. Contohnya pegawai yang di keuangan kan tidak mungkin dia juga yang mengetik surat. Karena itu sudah dibagikan tugasnya masing-masing agar pelayanan yang diberikan ke masyarakat itu lebih efektif. (*Wawancara tanggal 8 Februari 2017*)



c. Pelatihan-pelatihan bagi aparat

Pelatihan bagi aparat diperlukan dalam menunjang dan meningkatkan keterampilan dan kemampuan aparat sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, oleh sebab itu hal ini adalah salah satu faktor penunjang bagi terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi serta demi memperluas pengetahuan para aparat untuk menjawab tantangan dalam pelayanan kepada masyarakat yang semakin beragam. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Tongauna bahwa :

Untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada masyarakat, maka keterampilan dari pegawai itu sangat dibutuhkan. Oleh karena itu kami melakukan pelatihan-pelatihan bagi setiap pegawai kami agar kedepan mereka tidak lagi ada masalah dalam menjawab berbagai pertanyaan dari masyarakat karena mereka telah terlatih. (*Wawancara tanggal 23 Januari 2017*)

### **Faktor Eksternal**

a. Kurangnya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan yang dimiliki oleh aparat tidak dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin apabila sarana dan prasarana tersebut sangat kurang. Hal inilah yang akan berdampak buruk terhadap kinerja aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Hal ini juga diungkapkan oleh Sekretaris Camat Kecamatan Tongauna:

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kami semua aparat telah bekerja keras supaya pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat bisa lebih baik, tetapi itu semua belum cukup karena masih juga terdapat keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang kami berikan, terutama dalam masalah fasilitas yang terdapat di Kantor Camat Tongauna. Pada saat masyarakat berada di ruang tunggu, mereka masih merasa kepanasan karena tidak ada AC yang disediakan. Serta juga masih banyak yang berdiri karena kurangnya kursi yang tersedia dan lain sebagainya. (*Wawancara tanggal 23 Januari 2017*)

Di Kantor Camat Tongauna berdasarkan pengamatan penulis dan hasil wawancara menunjukkan bahwa sarana dan prasarana dikantor tersebut memang masih kurang memadai.

#### b. Terbatasnya Aparatur Pelaksana

Pegawai di kantor camat Tongauna yakni sebagai pelaksana tugas pelayanan administrasi itu sendiri secara kuantitas masih kurang profesional, hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Camat Tongauna bahwa :

Jumlah aparat yang tersedia tidak sesuai dengan beban kerja yang ada. Di kantor ini pegawai yang ada itu masih sangat kurang, padahal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat memang membutuhkan tenaga kerja yang lebih banyak lagi. Mengenai masalah ini sudah saya bicarakan dengan pemerintah daerah dalam hal ini bupati supaya bisa menambahkan pegawai, agar pekerjaan yang kami kerjakan bisa selesai tepat waktu, dengan begitu masyarakat juga akan merasa lebih puas terhadap pelayanan yang kami berikan.  
(Wawancara tanggal 23 Januari 2017)

#### c. Kurangnya Kesiapan Pembiayaan Masyarakat.

Biaya administrasi merupakan kendala yang dialami oleh para masyarakat yang tidak mempunyai uang dan pendapatan kecil. Sesuai realita yang ada pada pembahasan sebelumnya bahwa memang di lingkup kecamatan Tongauna masyarakatnya dominan petani, jadi rata-rata tingkat pendapatan mereka tergolong kecil. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang masyarakat yang belum mengurus kartu keluarga Bapak Rahman yakni :

Kami tau sebenarnya kartu keluarga itu sangat dibutuhkan, tetapi yang menjadi kendalanya yaitu biaya yang harus kami keluarkan. Coba bayangkan saja untuk pendapatan kami tergantung pada hasil panen itupun hanya mencukupi untuk biaya sehari-hari. Saya rasa itu akan menambahkan beban bagi keluarga saya.

### **Kesimpulan**

Kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi di kantor camat Tongauna juga sudah cukup sangat baik, hal ini bisa dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh aparat pemerintah baik itu antara pemimpin dan bawahan maupun antara sesama pegawai. Di kantor tersebut menurut pengamatan penulis memang menerapkan sistem pembagian wewenang bukan pemisahan wewenang. Dalam penelitian ini penulis menemukan factor lain bagi aparat di kantor camat Tongauna dalam memberikan pelayanan administrasi secara efektif dan efisien kepada masyarakat,

khususnya dalam pemberian pelayanan administrasi ini selain sarana dan prasarana yaitu, mengenai pemberian pelatihan-pelatihan kepada aparat mengenai tugas-tugas administrasi yang harus dilaksanakan aparat dalam melakukan pelayanan, kesejahteraan pegawai yang dirasa masih rendah, serta adanya kegiatan rutin yang tersendat-sendat dilaksanakan akibat kurangnya aparatur pelaksana dan kesiapan pembiayaan masyarakat yang tergolong rendah.

### **Daftar Pustaka**

- Admosudidjo, S. Prajudi. (1992). *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Agus Dwiyanto, 1995, *Kinerja Organisasi Publik, Kebijakan dan Penerapannya*, (Makalah
- Burhan Bungin. 2001. *Metode Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif Dan Kualitatif*. Surabaya. Universitas Airlangga Press
- Henry Simamora, 1995, *Manajemen Unaaha Daya Manusia*, STIE TKPN, Yogyakarta.
- Miftah Thoha, 1999, *Perilaku Organisasi* (Cetakan X), Rajawali Pers
- Mc.Donald dan Lawton dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Non Profit*, Gramedia, Jakarta
- Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong. J. Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mulyadi, 2007 *Manajemen Unaaha Daya Aparatur Pemerintah Daerah*, Jakarta.
- Prof. Dr. Wibowo, S.E., M. Phil, 2007, *Manajemen Kinerja : Edisi 2*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rahardjo Adisasmita, 2006. *Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta
- S. Achmad Ruky, 2001, *Sistem Manajemen Kinerja : Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*, Jakarta: Gramedia.
- Santoso, Edi, 2001, “ Reformasi Birokrasi : Peningkatan Mutu Pelayanan Publik”, dalam Yuwono (ed), 2001, *Manajemen Otonomi Daerah : Membangun Paradigma Baru*, Pusat

- Sudarsana, I. K. (2017). THE IMPORTANCE OF MORALS TEACHING IN SHAPING THE STUDENTS' CHARACTERS IN SCHOOL. *DAFIS PROCEEDING*, 306-315.
- Sudarsana, I. K. (2014). *Pengembangan Model Pelatihan Upakara Berbasis Nilai Pendidikan Agama Hindu Untuk Meningkatkan Perilaku Kewirausahaan: Studi pada Remaja Putus Sekolah di Kelurahan Peguyangan Kota Denpasar* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Thoha dalam Widodo, 2001, *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Warella, Y, *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*. Semarang: FISIP UNDIP
- Wisarja, I. K., & Sudarsana, I. K. (2017). Praksis Pendidikan Menurut Habermas (Rekonstruksi Teori Evolusi Sosial Melalui Proses Belajar Masyarakat). *Indonesian Journal of Educational Research*, 2(1), 18-26.
- Wisarja, I. K., & Sudarsana, I. K. (2017). REFLEKSI KRITIS IDEOLOGI PENDIDIKAN KONSERVATISME DAN LIBRALISME MENUJU PARADIGMA BARU PENDIDIKAN. *Journal of Education Research and Evaluation*, 1(4), 283-291.

**Literatur:**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian di Indonesia.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003