

KINERJA PT PLN (PERSERO) CABANG BALIKPAPAN RANTING LONG IKIS DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN LISTRIK MASYARAKAT DI KECAMATAN LONG IKIS KABUPATEN PASER

Aditya Nugroho¹

ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang Studi tentang Kinerja Organisasi PT PLN (Persero) Cabang Balikpapan Ranting Long Ikis Dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh PT. PLN UPJ Atang Pait sudah dapat dikatakan baik. dan dapat juga dilihat dengan adanya ketertiban, kelancaran, keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan pelanggan. Responsivitas PT. PLN UPJ Atang Pait dapat dilihat dengan adanya kemampuan organisasi untuk menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan, agar pelanggan tidak kecewa terhadap pelayanan pada PT. PLN tersebut, dan adanya program layanan pelanggan Responibilitas PT. PLN UPJ Atang Pait cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan yaitu masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh atau kesalahan dalam pencatatan meteran. Akuntabilitas dinilai melalui indikator jaminan dan empati namun disisi lain empati yang dilakukan masih dinilai belum optimal dalam pelayanan keluhan pelanggan terkait penambahan daya.

Kata Kunci : *Kinerja Pelayanan, Kebutuhan Listrik Masyarakat*

Pendahuluan

Pembangunan sektor ketenagalistrikan bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Kini listrik merupakan sarana vital yang dibutuhkan oleh masyarakat, sebab sebagian besar aktivitas kehidupan yang dilakukan berhubungan dengan listrik. Kebutuhan akan listrik tidak hanya dalam kegiatan rumah tangga, melainkan meluas hingga kegiatan industri dan perekonomian. Sehingga dapat dikatakan bahwa listrik kini menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan masyarakat.

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Email : aditya36mu@gmail.com

Dalam hal ini bukanlah hal yang mudah bagi PT. PLN, bukan saja karena wilayah tanah air yang begitu luas dan berupa kepulauan, tetapi juga disebabkan oleh keterbatasan dana dan sumber daya manusia yang sesuai dengan keinginan PT. PLN. Selain itu PT. PLN juga dituntut untuk dapat menguasai teknologi yang berkembang yang terjadi saat ini yakni menekankan proses produksi praktis dan ekonomis. Untuk menyikapi hal tersebut salah satu usaha PT. PLN adalah melakukan perubahan status dari bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan PP No. 23 tahun 1994 dan Akte Notaris No. 169 tanggal 30 Juli 1994. Sebagai BUMN berbentuk Persero, maka perusahaan tersebut harus dikelola sesuai dengan prinsip perusahaan yang sehat dan memupuk keuntungan sehingga adanya perubahan tersebut merupakan salah satu langkah untuk memungkinkan PT. PLN menjual saham ke pasar modal, seperti halnya yang sering dilakukan oleh perusahaan swasta.

Untuk mengetahui kinerja PT. PLN dalam memberikan pelayanan prima, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian terhadap kantor PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Atang Pait. Pemilihan penulis pada PT. PLN Unit Pelayanan dan Jaringan, yang berada di wilayah Kecamatan berangkat dari ketertarikan penulis untuk mengetahui secara lebih dalam mengenai aktivitas organisasi publik di wilayah daerah pinggiran kota besar. Karena menurut penulis keberadaan wilayah tersebut sangat potensial dalam menunjang pembangunan di Kecamatan sekaligus untuk mendorong daerah-daerah yang berada dibawahnya seperti Desa, sampai ketinggian-tingkat yang lebih rendah yakni tingkat masyarakat umum.

Sementara itu pemilihan penulis pada PT. PLN (Persero) UPJ Atang Pait yang berada di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser didasarkan atas hal-hal sebagai berikut:

1. Wilayah Kecamatan Long Ikis mencakup 24 (Dua Puluh Tujuh) Desa dan pelayanan 1 (Satu) Kelurahan namun jangkauan pelayanan listrik mencapai 18 (Delapan Belas) Desa dan 1 (Satu) Kelurahan sehingga memiliki 19 wilayah layanan yang cukup luas dan masyarakat relative sedikit dan berpengaruh terhadap aktivitas pelayanan yang diselenggarakan.
2. PT. PLN UPJ Atang Pait merupakan salah satu Kantor PLN yang ada di Kecamatan Long Ikis, sehingga bisa dikatakan bahwa kebutuhan masyarakat dalam pelayanan pelanggan akan jasa tenaga listrik tergantung kepadanya bukan terhadap pihak listrik swasta. Saat ini jumlah pelanggan di Kecamatan Long Ikis sebanyak 4.358 Pelanggan.
3. Kantor PT. PLN (Persero) UPJ Atang Pait mendapatkan Surat Laporan Warga 7 April 2015 Perihal Pemadaman Bergilir yang tidak sesuai

jadwal, adanya penolakan dan perbedaan pemasangan kilometer baru dari Pihak PLN dengan alasan daya trafo penuh.

4. PT. PLN (Persero) Kabupaten Paser mempunyai kinerja organisasi yang baik yang dibuktikan dengan penilaian atas tingkat kepuasan pelanggan oleh lembaga independen dari PT. Sucofindo, Tbk. Nilai tingkat kepuasan pelanggan pada tahun 2015 mencapai 4,12 dari nilai maksimum 5. (Sumber : Profil Perusahaan PT. PLN (Persero) Cabang Balikpapan, 2015)

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang banyak, maka secara tidak langsung penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian sosial yang berjudul sebagai berikut “Kinerja PT. PLN (PERSERO) Cabang Balikpapan Ranting Long Ikis Dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser”.

Metode Penelitian

Menurut Denzin dan Lincoln (dalam Lexy J. Moleong, 2008:5), “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada”.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Arikunto Suharsimi (2005:234), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai sesuatu gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Dengan begitu peneliti akan berusaha menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan yang ada pada saat penelitian dilakukan.

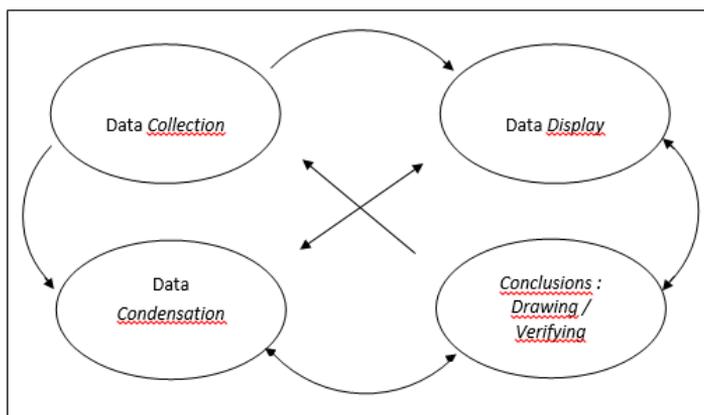
Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yakni mengetahui melatih secara mendalam kepada penulis tentang cara penyusunan atau menulis suatu hasil penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan pada jurusan Ilmu Administrasi program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Sebagai bahan informasi/masukan kepada lembaga/instansi yaitu PT. PLN (Persero) Cabang Balikpapan Ranting Long Ikis dalam memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser dalam upaya memberikan pelayanan kelistrikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang baik sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Sehingga mendapatkan fokus penelitian: variabel indikator kinerja organisasi adalah sebagai berikut: Kualitas Layanan, Responsivitas, Responibilitas dan Akuntabilitas pada Kinerja PT. PLN (Persero) Cabang Balikpapan Long Ikis Kabupaten Paser.

Teknik analisis data menggunakan teknik Maththew B. Miles, dkk (2014:33), yang terdiri dari 3 komponen, berikut penjelasannya: Kondensasi data

merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyerderhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Melalui kondensasi, kita membuat data lebih “kuat”. (kita menjauhkan diri dari reduksi data sebagai sebuah pola sebab hal itu menunjukkan kita lemah atau kehilangan sesuatu di dalam proses tersebut) Kedua, Penyajian Data (*Data Display*) Alur penting kedua aktifitas analisis adalah penyajian data. Secara umum, sebuah penyajian adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi.pada kehidupan sehari-hari, melihat penyajian-penyajian membantu kita memahami apa yang sedang terjadi dan untuk melakukan sesuatu termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman itu. Dan yang ketiga adalah Pengambilan Kesimpulan Dan Verifikasi (*Drawing And Verifying Conclusion*). Alur ketiga dari aktivitas analisis adalah pengambilan kesimpulan verifikasi. Dari awal pengumpulan data, analisis kualitatif menginterpretasikan hal-hal apa yang tidak berpola, penjelasan-penjelasan, alur kausal, dan proposisi. Peneliti yang kompeten berpegang pada kejelasan kesimpulan, membangun keterbukaan dan *skeptic*, tetapi kesimpulan tetap ada, tidak jelas pada mulanya, kemudian bertambah secara eksplisit dan mendasar. Kesimpulan akhir tidak akan datang hingga pengumpulan data terakhir tergantung pada ukuran catatan lapangan: pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian yang digunakan; daya Tarik peneliti; dan batas-batas lain yang dapat ditemukan.

Gambar 3.1. Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Matthew B. Miles, A. Michael Huberman dan Johnny Saldana (2014: 33)

Adapun penjelasan dari gambar analisis data dan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Condensation Data*)
2. Penyajian Data (*Display Data*)
3. Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verifying*)

Hasil Penelitian

Kinerja Organisasi PT PLN (Persero) Cabang Balikpapan Ranting Long Ikis Dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser

Pada awal berdirinya, Sejarah Singkat dan dasar pembentukan PT. PLN (Persero) UPJ Atang Pait berdiri dengan penuh dinamika, yaitu PT. PLN (Persero) beberapa kali merubah nama unit ini, anantara lain PLN Rayon, Unit Pelayanan Pelanggan, dan akhirnya menjadi Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ), akan Pelayanan Pelanggan, hingga sekarang, yang mana hal tersebut karena menyesuaikan peraturan yang ada.

Pelayanan Pelanggan Cabang Long Ikis yang merupakan organisasi setingkat Tim Rayon Persiapan Retco, menjadi Organisasi Sub Unit Pelayanan Pelanggan, sesuai Keputusan No. 025.K/021/PD.II/2000 pada tanggal 11 Juli 2000. Sub Unit yang dimaksud dalam Diktum Keputusan ini salah satunya adalah Sub Unit Pelayanan Pelanggan atau Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Atang Pait.

Wilayah Kerja PT. PLN UPJ Ranting Long Ikis berada mulai dari ditengah jalan poros Trans Kalimantan bagian selatan dimana memiliki luas wilayah 46.051,75 Km² yang mencakup 1 Kelurahan dan 18 Desa, yang membawahi beberapa jenis Pelayanan dan Jaringan (UPJ).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan PT. PLN UPJ Atang Pait dapat dilihat dari dua indikator, yaitu pertama adalah kemudahan akses untuk mendapatkan pelayanan. Untuk memudahkan pengguna jasa mendapatkan pelayanan dalam ketenagalistrikan, PT. PLN UPJ Atang Pait berusaha memenuhi hal tersebut dengan membuka berbagai macam fasilitas yang antara lain membuka berbagai macam loket pelayanan. Dan untuk memudahkan pelanggan atau masyarakat membayar tagihan listrik, PT. PLN UPJ Atang Pait telah bekerja sama dengan beberapa bank dan koperasi di wilayah kerjanya. Kedua, adanya ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan. Ketertiban, kelancaran, dan keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah hal yang penting karena berhubungan dengan situasi yang memberikan keamanan dan kenyamanan. Untuk menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan dapat berjalan dengan tertib lancar dan teratur berbagai strategi telah dijalankan oleh PT. PLN UPJ Atang Pait, diantaranya adalah dengan

menyediakan tempat dan loket-loket pelayanan yang disesuaikan dengan jenis-jenis pelayanan yang ada.

Responsivitas

Responsivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bahwa PT. PLN UPJ Atang Pait memiliki kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan terhadap pelanggan yang dijanjikan secara akurat. Dengan reliabilitas yang tinggi akan menciptakan kinerja yang baik dan akan terwujudnya pelayanan prima, sehingga apa yang menjadi harapan masyarakat tentang pelayanan, dan apa yang diperoleh masyarakat atau dialami masyarakat sesuai dengan harapannya. Responsivitas meliputi kemampuan organisasi untuk menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan para pegawai harus memberikan sikap yang ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan. Dan yang kedua adalah Adanya program layanan pelanggan. Dalam upaya memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, PT. PLN UPJ Atang Pait dapat mengoperasikan beberapa teknologi informasi atau program layanan untuk menunjang beberapa alternatif pelayanan yang lebih cepat, mudah dan akurat. Program layanan atau teknologi informasi yang dioperasikan antara lain SIMANIS, i-SMS, SOPP, PRAQTIS, PDPJ, SIGADIS dan Trafo bergerak.

Responsibilitas

Responsibilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan PT. PLN UPJ Atang Pait beradaptasi terhadap situasi yang berubah-ubah sesuai dengan aktivitas organisasi dan masyarakat dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat demi pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Responsibilitas sangat diperlukan dalam pelayanan kepada masyarakat karena merupakan bukti kemampuan organisasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsibilitas yang tinggi akan menunjukkan dan menciptakan kinerja yang baik. Dengan adanya responsibilitas yang tinggi dari organisasi terhadap keinginan dan aspirasi masyarakat, maka dalam jangka panjang suatu organisasi akan mampu bertahan dalam lingkungan masyarakat yang dinamis, melalui Kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pengguna Jasa. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat PT. PLN UPJ Atang Pait, tentunya tidak lepas dari ketidakpuasan pelanggan akibat pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan dan aspirasi masyarakat pengguna jasa. Untuk mengatasi hal tersebut PT. PLN memberikan respon yaitu dengan membuka pelayanan keluhan, baik itu menyangkut keluhan administrasi maupun keluhan gangguan teknik listrik. Keluhan administrasi yang sering timbul

adalah yang berkaitan dengan masalah rekening listrik, seperti berikut ini: Rekening listrik yang melonjak tinggi, Tunggakan listrik yang ditagihkan sekaligus dan Kesalahan rekening dan yang kedua melalui Membuka saluran komunikasi untuk mengenali dan memahami kebutuhan masyarakat. Tingginya kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas tugasnya tidak hanya ditunjukkan dengan penampilan mereka dalam menghadapi pekerjaan sehari-hari tetapi juga dari cara menghadapi pelanggannya. Sebagai petugas pelayanan, para petugas dituntut untuk memiliki sikap yang tanggap terhadap keinginan-keinginan yang disampaikan oleh pelanggannya. Dan keinginan dari pelanggan hanya bisa difasilitasi melalui adanya jalur komunikasi yang baik antara petugas sebagai pemberi layanan dan pelanggan sebagai penerima layanan. Komunikasi yang berjalan antara petugas dengan pelanggan harus berjalan dengan baik, agar pelanggan dapat dengan leluasa dan tanpa ragu-ragu menyampaikan semua hal kepada petugas yang melayaninya, baik itu menyangkut berbagai keluhan atau pertanyaan-pertanyaan seputar pelayanan yang diberikan sehingga petugas dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Akuntabilitas

Secara umum akuntabilitas dapat dilihat melalui indikator jaminan dan empati sehingga organisasi yang berkembang tidak hanya pada kepercayaan namun sebuah kerjasama antara pelanggan dan pemberi layanan. *Assurance* (Jaminan) merupakan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki para petugas PT. PLN, kepastian hukum, keterampilan dan prestasi yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan maka sebelum diadakannya proses penambahan daya semua staf hendaknya tahu bagaimana standar operasional prosedur dan hendaknya adanya pelatihan-pelatihan yang mampu mengasah kemampuannya dalam bidang kelistrikan. Pemberian pelayanan yang diberikan petugas PT. PLN (Persero) UPJ Simpang Pait, menurut beberapa pelanggan bahwa keterlambatan penanganan hingga tanpa adanya surat pemberitahuan yang pasti. Hal ini diperjelas oleh petugas bahwa pada saat tertentu, sementara petugas PLN mengungkapkan bahwa cuaca yang kurang mendukung terkadang juga menjadi hambatan. Serta adanya Empati yang meliputi sikap karyawan yang mudah dihubungi, komunikasi yang baik dengan masyarakat, memahami kebutuhan/keinginan pelanggan dan melayani dengan ramah dan sopan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan. PT. PLN Atang Pait ingin mewujudkan kepuasan pelanggan dengan memulainya dari karakteristik empati, sikap masing -masing petugas pun dapat dinilai dari indikator empati.

Tidak semudah yang dibayangkan, keinginan pihak PLN untuk mewujudkan kualitas pelayanan belum dapat ditunjang oleh indikator ini. Berperilaku sopan dan santun serta melayani dengan tanpa mengharapkan imbalan merupakan salah satu hal yang ingin dijunjung tinggi dalam rangka memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

Penutup

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan organisasi yang diselenggarakan oleh PT. PLN UPJ Atang Pait sudah dapat dikatakan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Kemudahan akses tersebut dapat dilihat dari berbagai jaringan pelayanan yang tersebar di wilayah kerja organisasi tersebut maupun dari berbagai macam bentuk pelayanan yang disediakan, dan dapat juga dilihat dengan adanya ketertiban, kelancaran, keteraturan dalam penyelenggaraan pelayanan pelanggan. Responsivitas organisasi PT. PLN UPJ Atang Pait dapat dilihat dengan adanya kemampuan organisasi untuk menunjukkan sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian kepada pelanggan, agar pelanggan tidak kecewa terhadap pelayanan pada PT. PLN tersebut, dan adanya program layanan pelanggan yaitu dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Teknis (SIMANIS), i-SMS, Semi *Online Payment Point* (SOPP) dan Mobil Keliling, PRAQTIS, Sistem Informasi Gardu Distribusi (SIGADIS), dan Trafo Bergerak, tetapi salah satu dari program layanan tersebut yaitu Mobil Keliling, untuk jaringan wilayah kerjanya kurang menjangkau di wilayah pedesaan (yang wilayah kerjanya masih di dalam area PT. PLN UPJ Atang Pait). Responibilitas organisasi PT. PLN UPJ Atang Pait juga baik, yaitu dapat dilihat dengan adanya kemampuan organisasi untuk cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan. Permasalahan yang ada pada pelanggan pada umumnya dapat diselesaikan, tetapi walaupun demikian masih ada sedikit permasalahan yang sering terjadi, yaitu masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh atau kesalahan dalam pencatatan meteran. Akuntabilitas organisasi dinilai melalui indikator jaminan dan empati, maka PLN UPJ Atang Pait telah melakukan usaha peningkatan kualitas pelayanan yang berguna untuk memuaskan pelanggan, namun disisi lain empati yang dilakukan masih dinilai belum optimal dalam pelayanan keluhan pelanggan terkait penambahan daya.

Saran

Penelitian ini menyarankan untuk lebih meningkatkan akses pelayanan terutama pelayanan dalam membayar rekening melalui mobil keliling, PT. PLN UPJ Atang Pait seharusnya menambah atau memperpanjang jadwal

layanan mobil keliling (yang biasanya 2 hari untuk satu lokasi), ditambah menjadi 2 hari untuk 2 lokasi, dengan shift pagi dan siang (5 jam kerja), dan menambah jaringan wilayah atau lokasi melalui mobil keliling terutama untuk wilayah pedesaan (yang wilayah kerjanya masih di dalam area PT. PLN UPJ Atang Pait), karena operasi pembayaran rekening melalui mobil keliling selama ini dilakukan hanya sampai di wilayah kecamatan. Keberadaan pelayanan mobil keliling di wilayah desa akan lebih memudahkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan terutama dalam pembayaran rekening listrik. Perlunya melakukan evaluasi terhadap keluhan-keluhan pelanggan, agar nantinya PT. PLN UPJ Atang Pait dapat merespon keluhan-keluhan pelanggan dengan lebih baik lagi. Mengingat kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi baik-buruknya citra organisasi. Salah satu keluhan yang sering terjadi adalah masalah rekening yang tidak sesuai dengan kWh atau kesalahan dalam pencatatan meteran.

Daftar Pustaka

Sumber Dokumen :

Undang-Undang Dasar 1945 Republik Indonesia
Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara
Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 Tentang Pelayanan Publik
Profil Comperi PT. PLN Distribusi Balikpapan Area Kalimantan Timur-Utara, 2015
Profil Comperi PT. PLN Cabang Balikpapan Area Kalimantan , 2015
Profil Comperi PT. PLN Ranting Long Ikis Desa Atang Pait, 2015

Sumber Referensi :

Abidin, Said Zainal. 2006. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Suara Bebas.
Amirin, Tatang M. 2011. *Pokok-Pokok Teori Sistem*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
Anwar Prabu Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Bandung: Rineka Cip
Amstrong, Kotler, dkk. 2005. *Description of Service Public For Good Well Country*. London: Buckingham University.
Djaali & Pudji Muljono. 2008. *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo.
Dwiyanto, A. 2001. *Pengukuran Kinerja Birokrasi Tatanan Administrasi Pemerintahan*. Bandung: Obor Publising

- Edvardsson, dkk. 2005. *Service Again. Public Society And Problem Solving*. PT. Times Instinc: London
- Haksever, dkk. 2000. *Freedom Became Country Weakness*. New York Press: New York
- Inu Kencana Syafii, dkk. 2010. *Good Governance untuk Pengantar Pemerintahan*. Universitas Indonesia: Depok
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-hill.
- Hasibuan, Malayu P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Cetakan 9. PT. Bumi Aksara.
- Mangkunegara, A Prabu. 2010. *Kinerja Organisasi Dalam Pengambilan Kebijakan Publik: Cetakan ke-3*. Yogyakarta: Obor Rakyat Press.
- Moleong, Lexy J. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi cet.6, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Miles, Mathew B., Michael Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis-Third Edition*, London: Sage Publication Ltd.
- Nawawi, H. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press
- Notoatmodjo, S. 2008. *Prinsip-prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Ternate: Penerbit LepKhair.
- Pabundu, Tika. 2006. *Budaya Organisasional Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasibuan, Anita. 2009. *Pengantar Ilmu Organisasi dan Manajemen*. Grafika Press: Jakarta
- Pasolong, Harbani, 2014. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Keenam. Bandung. CV. Alfabeta.
- Rivai, Vethzal & Basri. 2005. *Peformance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Ruky, A. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori dan Terapan*. Bandung: Grafika Pustaka
- Siagian, Sondang P. 2001. *Menelisik Kemampuan Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Bumi Aksara
- Simamora, H. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: YKPN Press
- Sinambela. 2010. *Pelayan Publik: Teoritis dan Implementasi*. Obor Press: Yogyakarta
- Sobandi, Baban. 2006. *Kinerja Dalam Ranah Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Universiti Publising

- Sobandi, Baban, dkk. 2006. *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Jakarta: Grahawono Press.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, 2009. *Kinerja Organisasi Untuk Kepentingan Bersama*, Jakarta: Press Inden.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Cetakan ke-2. Malang: Bayu Media
- Tika, MP. 2005. *Teknis Pengumpulan Data Kualitatif dan Kuantitatif dari Kuesioner*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Uzer, Usman. 2003. *Menjadi guru professional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Widodo, 2006, *Pengaruh Lingkungan Kerja Pada Hubungan Antara Kompensasi Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Kantor Pelayanan Pajak Salatiga*. Jurnal Manajemen.