

ANALISIS KINERJA BIROKRASI PUBLIK PADA KANTOR CAMAT DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Dewi Jannah¹ E Maznah Hijeriah² Nila Anggraini³

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia 506030

E-mail: dewijannah@stia-lk-dumai.ac.id, hijeriah.jir@gmail.com, Nilaanggraini@gmail.com

KEYWORDS

Performance
Bureaucracy
productivity
Quality of service
Responsiveness
Responsibility
Accountability

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of public bureaucracy at the Dumai Selatan sub-district office, Dumai city and to determine the supporting factors and inhibiting factors for the performance of public bureaucracy at the Dumai Selatan sub-district office, Dumai city. The theory used in this study according to Dwiyanto (2012: 50-51) there are 5 indicators to measure the performance of public bureaucracy, namely: Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. The population and sample in this study were all employees of the Dumai Selatan District Office, Dumai City. The sample of this research was 33 people using the Census Sampling/Unsaturated Sampling technique. The type of data consists of primary data and secondary data. Data collection techniques consist of questionnaires and interviews. Factors supporting the performance of the public bureaucracy at the Dumai Selatan Sub-District Office, Dumai City, namely: there is accountability and quality of service at the Dumai Selatan Sub-District Office, Dumai City, while the inhibiting factors for public bureaucratic performance at the Dumai Selatan Sub-District Office, Dumai City, namely: still lack of productivity and still lack of responsibility at South Dumai Sub-District Office, Dumai City.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengetahui Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dan Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Dwiyanto (2012: 50-51) ada 5 indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai. Sampel penelitian ini sebanyak 33 orang dengan menggunakan teknik *Sensus Sampling/Sampling Jenuh*. Jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder. teknik pengumpulan data terdiri dari angket dan wawancara. Faktor pendukung kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai yaitu: adanya akuntabilitas serta adanya kualitas layanan pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai sedangkan faktor penghambat kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai yaitu: masih kurangnya produktivitas serta masih kurangnya responsibilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

Kata Kunci

Kinerja
Birokrasi
Produktifitas
Kualitas layanan
Responsivitas
Responsibilitas
Akuntabilitas

1. Pendahuluan

Kinerja Birokrasi publik merupakan hasil kerja yang dilakukan secara bersama-sama oleh pegawai dalam sebuah organisasi. Pencapaian kinerja tersebut tentunya dapat dilihat dari pencapaian target kerja yang telah disusun dan adanya dukungan serta upaya dari seluruh bagian unit kerja. Kinerja birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi.

Pengukuran kinerja obyektif dan komprehensif. Obyektif dan komprehensif mengandung arti bahwa kinerja diukur baik dari segi *financial* maupun *non financial* dan dari segi eksternal organisasi. Hanya saja selama ini pengukuran kinerja yang dilakukan cenderung memperhatikan perspektif keuangan saja. Suatu instansi dinyatakan berhasil jika dapat menyerap 100% anggaran, walaupun hasil dari program dan kegiatan yang dilaksanakan masih berada di bawah standar.

Kinerja memiliki nilai yang amat strategis dan merupakan informasi mengenai kinerja birokrasi publik dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh

terhadap kinerja birokrasi publik sangat penting untuk diketahui. Sehingga pengukuran kinerja birokrasi hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan mengevaluasi untuk melihat keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan tugas dan fungsi suatu organisasi. Buruknya kinerja birokrasi publik selama ini menjadi salah satu faktor paling penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada organisasi pemerintah.

Begitu pula dengan Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan Kecamatan Pemekaran dari Kecamatan Dumai Barat dan Kecamatan Dumai Timur di wilayah Kota Dumai. Terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 8 Tahun 2009 dan baru diresmikan pada tanggal 29 Desember 2011. Kecamatan Dumai Selatan mempunyai 5 (lima) Kelurahan yaitu: Kelurahan Bumi Ayu, Kelurahan Ratu Sima, Kelurahan Bukit Datuk, Kelurahan Bukit Timah, Kelurahan Mekar Sari.

1.2 Permasalahan Penelitian

Keberhasilan dalam pencapaian organisasi dapat dimanfaatkan secara optimal. Untuk melihat hasil kerja dari suatu organisasi dapat tergambar melalui pelaksanaan program kegiatan yang telah dilaksanakan dalam setiap tahun anggaran. Berdasarkan data pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai, bahwa pelaksanaan program kerja pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai belum mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Sasaran yang tidak tercapai dapat dilihat pada pelaksanaan tugas kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai di bidang ketentraman dan ketertiban dengan presentasi 0% pada beberapa kegiatan.

Dengan melihat hasil program kerja setiap bidang tersebut dapat membuktikan bahwa kinerja birokrasi Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai belum berjalan dengan baik. Pada umumnya pencapaian kinerja organisasi di Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia atau para pegawai yang ada pada organisasi tersebut. Hal ini yang menjadi salah satu penyebab rendahnya kinerja Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dalam melaksanakan tugas pokoknya atau pencapaian program kerja khususnya pada bidang ketentraman dan ketertiban.

Selain itu, berdasarkan wawancara penulis lakukan kepada Bapak Heri sebagai Kepala Seksi

Ketentraman dan Ketertiban mengenai tidak terlaksananya kegiatan sosialisasi. Adapun jawaban yang diberikan yaitu:

”Kegiatan sosialisasi pada bidang ketentraman dan ketertiban tersebut tidak terlaksana sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan karena Hal ini disebabkan oleh dana atau anggaran terlebih lagi pada saat itu masih terjadinya wabah covid selain tidak hanya itu fasilitas sudah dibuat tetapi tidak dimanfaatkan oleh masyarakat maka masih kurangnya keamanan di setiap tempat tinggal. Serta Adanya kesalahan teknis dalam sosialisasi. Kegiatan sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap lingkungan sekitar. (wawancara pada tanggal 21 Oktober 2021)”

Dari paparan tersebut, maka gejala-gejala masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Masih ditemukan pencapaian kinerja belum sesuai dengan target sasaran yang telah disusun berdasarkan program kerja Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai
2. Masih belum tercapainya sasaran kegiatan sosialisasi pada bidang ketertiban dan ketentraman pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

1.1.1 Tujuan Penelitian

- a. Mengidentifikasi Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.
- b. Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

1.1.2 Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan informasi bagi Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai khususnya dalam rangka meningkatkan Kinerja Birokrasi Publik dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.
- b. Sebagai bahan pengembangan pengetahuan Ilmu Administrasi Negara khususnya untuk mengetahui Kinerja Birokrasi Publik
- c. Sebagai bahan informasi atau masukan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan permasalahan yang sama.

1.3 Kerangka Teori

Secara umum defenisi kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dwiyanto dalam Pasolong (2016:182) mengatakan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misinya. Untuk birokrasi publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh birokrasi itu memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat.

Dwiyanto (2012:50-51) mengemukakan terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *Input* dengan *Ouput*.

2. Kualitas Pelayanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1990). Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada suatu ketika berbenturan dengan responsivitas.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat.

Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat.

1.4 Operasional variable

Variabel dalam penelitian ini adalah yang menjadi aspek pengamatan penelitian atau merupakan faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang diteliti . Dalam hal ini adalah Kinerja Birokrasi pada Camat Dumai Selatan Kota Dumai, berdasarkan teori-teori yang membahas masalah tersebut maka dalam penelitian ini penulis menetapkan variabel penelitian adalah Kinerja Birokrasi pada Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk menghindari dari kesalahan pemahaman terhadap penggunaan konsep penelitian yang mengacu pada konsep teori yang masih bersifat abstrak, maka untuk lebih memfokuskan pengunaan konsep nya yang akan dioperasionalkan sesuai dengan penelitian yang dilakukan, terlebih dahulu akan dilakukan penyesuaian konsep dengan tujuan memudahkan pelaksanaan paduan dalam penelitian yang akan dilakukan. Adapun konsep-konsep penelitian yang dioperasikan adalah sebagai:

1. Analisis

Analisis dalam penelitian ini adalah pembahasan yang lebih mendalam tentang kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

2. Kinerja

Kinerja dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab asing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

3. Birokrasi

Birokrasi dalam penelitian ini adalah sistem administrasi dan pelaksanaan tugas dan terstruktur, dalam sistem hirarki yang jelas, dilakukan dengan aturan tertulis dan dijalankan oleh bagian tertentu yang dipisahkan dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih berdasarkan kemampuan dan keahlian dibidangnya.

4. Kinerja Birokrasi Publik

Kinerja birokrasi publik dalam penelitian ini adalah suatu hasil kerja administrasi dan pelaksanaan tugas terstruktur, dilakukan oleh

aturan tertulis dan dijalankan oleh bagian tertentu yang dipisahkan dengan bagian lainnya, oleh orang-orang yang dipilih berdasarkan kemampuan dan keahlian dibidangnya, dengan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral dan etika Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

5. Kantor Camat

Kantor camat dalam penelitian ini adalah suatu wadah/tempat yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

1.5 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai di Jalan Bukit Datuk Lama, Kelurahan Bukit Datuk. Adapun alasan penulis memilih Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai Sebagai lokasi Penelitian Karena Kantor Camat Dumai Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang menjalankan tugas dan fungsinya yang mana pencapaian program kerja kegiatan setiap tahun anggaran yang sepenuhnya belum mencapai target yang telah ditetapkan. Sehingga dituntut bagi Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai sebuah kinerja birokrasi yang lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

2. Metodologi

Populasi menurut sugiyono (2017: 90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dan sampel menurut Sugiyono (2017:91) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai yang berjumlah 33 (tiga puluh tiga) pegawai. Untuk menetapkan sampel dengan menggunakan teknik metode *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, istilah lain *sampel jenuh* adalah sensus, di mana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono,2017:96).

Selanjutnya mengingat jumlah pegawai yang bekerja masih relative kecil yaitu 33 orang, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh

pegawai yang bekerja di Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

Adapun jenis sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:156) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, data sekunder merupakan sumber data tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini untuk dapat menjawab, diperlukan data dan informasi yang akurat dari sumber-sumber dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun teknik dalam pengumpulan data dan informasi yang dilakukan terdiri dari observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti (Pasolong (2013:131)), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti Sugiyono (2017:162).

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data yang lain terkumpul. Analisa data yang dilakukan oleh peneliti pada penelitian ini dengan melakukan penganalisaan secara *statistic deskriptif*. Penilaian *statistic deskriptif* di sini dimaksudkan untuk mendeskripsikan data penelitian sesuai indikator-indikator yang akan diteliti, di samping melakukan analisis, hasil penelitian akan diterjemahkan dan diuraikan secara kualitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai situasi-situasi atau peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan.

Adapun cara pengelolaan data dengan menggunakan *rating scale* (skala penilaian) menurut Sugiyono (2017:113) yaitu data mentah yang didapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Untuk pengolahan data, penulis menggunakan pengukuran di mana jumlah skor kriterium dapat dilakukan perhitungan dengan rumus (skor setiap item) x (jumlah item) x (jumlah responden). Maka bobot skala rating per indikator adalah:

1. Kategori penilaian per sub indikator

Baik (B) : $3 \times 3 \times 33 = 297$ dengan rentang 198 - 297

Cukup Baik (CB) : $2 \times 3 \times 33 = 198$ dengan rentang 100 - 198

Tidak Baik (TB) : $1 \times 3 \times 33 = 99$ dengan rentang 0 - 99

2. Kategori penilaian semua indikator variabel penelitian adalah:

Baik (B) : $3 \times 15 \times 33 = 1.485$ dengan rentang 991 - 1.485

Cukup Baik (CB) : $2 \times 15 \times 33 = 991$ dengan rentang 496 - 991

Tidak Baik (TB) : $1 \times 15 \times 33 = 495$ dengan rentang 0 - 495

Untuk mencari presentasi total skor dari tanggapan responden secara keseluruhan yaitu (angka kenyataan) : (angka harapan) x (100%).

3. Hasil dan Pembahasan

Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai merupakan unsur pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang dilayani. Proses pelayanan yang diberikan mestilah sesuai dengan peraturan yang berlaku selain itu pegawai juga harus bisa menjaga kualitas pelayanan yang diberikan sehingga tidak mengecewakan masyarakat.

Penulis akan menganalisis data hasil penelitian di lapangan data yang diperoleh merupakan hasil observasi, wawancara, dan angket yang disebarkan berdasarkan jumlah responden penelitian pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai. semua data akan diolah berdasarkan pada variabel pengukuran yaitu kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

Kinerja birokrasi publik Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai yang baik tentu akan dirasakan oleh masyarakat Kota Dumai dalam hal pelayanan. akan tetapi karena keterbatasan bagi semua pihak yang menyebabkan adanya kendala dalam pelaksanaannya. Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan tugas pokok dan fungsi telah melaksanakan kegiatannya. Namun sangat disadari masih perlu perbaikan pada berbagai bidang untuk meningkatkan kinerja yang telah dicapai.

Untuk melihat kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dalam

penelitian ini dapat dilihat dari 5 indikator yakni: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsifitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Kelima indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi 15 sub indikator yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Yang dimaksud produktivitas dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan organisasi yang didukung sumber daya yang ada dalamnya untuk menghasilkan kerja yang optimal serta pelaksanaan kerja yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini untuk melihat produktivitas Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat melalui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya kemampuan pegawai dalam mencapai target kerja yang telah ditetapkan.

Kemampuan pegawai sangat penting dalam mencapai target kerja yang telah ditetapkan. pencapaian target dalam sebuah program kerja atau agenda kegiatan. Program kerja dibuat secara sistematis. Terpadu dan terarah, karena program kerja dalam organisasi akan dilaksanakan oleh para anggota untuk mewujudkan program kerja yang telah diuraikan dalam bentuk kegiatan-kegiatan yang memiliki target tertentu dan setiap anggota dalam organisasi diharapkan dapat mencapai target yang telah ditetapkan oleh organisasinya.

b. Adanya Pemanfaatan fasilitas secara efektif dan efisien.

Yang dimaksud adanya pemanfaatan fasilitas secara efektif dan efisien adalah dimana sumber daya sebagai pelaksana suatu pekerjaan dalam suatu organisasi harus mau memanfaatkan fasilitas yang diberikan demi kelancaran hasil kerja pada suatu organisasi tersebut. Penggunaan yang efektif dan efisien akan menjadikan hasil yang optimal pada program/kegiatan yang dilaksanakan.

c. Adanya Pengelolaan sumber daya secara tepat dan efisien.

Sumber daya merupakan salah satu aspek yang penting dalam mendukung pelayanan. dalam hal ini, perlu diperhatikan melalui perencanaan SDM yang berkualitas sehingga tepat pada sasaran dan efisien pada pelaksanaan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Duma Selatan Kota Dumai terhadap tiga sub indikator produktivitas dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1
Tanggapan Responden Mengenai Produktivitas
Pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai

No	Sub Indikator	Kriteria Penilaian				Jumlah
		Jenis	B	CB	TB	
1	Adanya kemampuan pegawai dalam mencapai target kerja yang telah ditetapkan.	Frek	10	23	0	33
		Skor	30	46	0	76
2	Adanya Pemanfaatan fasilitas secara efektif dan efisien.	Frek	9	13	11	33
		Skor	27	26	11	64
3	Adanya Pengelolaan sumber daya secara tepat dan efisien.	Frek	3	18	12	33
		Skor	9	36	12	57
Total		Frek	22	54	23	99
		Skor	66	108	23	197

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022.

Berdasarkan data Tabel 1 di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai analisis kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dilihat dari indikator produktivitas dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, dari sub indikator adanya kemampuan pegawai dalam mencapai target yang telah ditetapkan dengan skor 76. Sub indikator adanya pemanfaatan fasilitas secara efektif dan efisien dengan skor 64, dan sub indikator adanya pemanfaatan sumber daya secara tepat dan efisien dengan skor 57. Berdasarkan tabel diatas diketahui secara keseluruhan tanggapan responden tentang produktivitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memperoleh skor 197

untuk mengetahui kriteria jawaban responden berdasarkan hasil skor yang telah diperoleh.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam penelitian ini adalah tidak hanya tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Tetapi lebih kepada kemampuan pegawai dan TKPK pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memahami petunjuk kerja dalam melayani dan memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.

Dalam penelitian ini untuk melihat kualitas layanan pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat diketahui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya prosedur kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Prosedur kerja yang dimaksud adalah dalam pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat, pegawai dan TKPK pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai harus bekerja sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan. hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja, terutama dalam memberikan pelayanan.

b. Adanya kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai SOP yang telah ditetapkan.

SOP yang telah dibuat berdasarkan hukum yang kuat dan harus dipelajari oleh sumber daya manusia yang berada pada suatu organisasi. Terutama pada organisasi publik yang salah satunya adalah Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai, dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan SOP yang telah ditetapkan, dengan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan SOP ini diharapkan masyarakat puas dengan pelayanan tersebut.

c. Adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam melaksanakan pelayanan.

Untuk dapat mencapai pelaksanaan kerja yang optimal diperlukan fasilitas yang mendukung. Ketersediaan dari fasilitas yang mendukung seperti sarana dan prasarana akan memudahkan pegawai dan TKPK dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. ketersediaan fasilitas kantor yang memadai juga perlu diperhatikan antara beban kerja dengan tuntutan penggunaan fasilitas kantor.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan kualitas layanan mengenai kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai terhadap tiga sub indikator kualitas layanan dapat dilihat pada tabel 2 berikut:

Tabel 2
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai

No	Sub Indikator	Kriteria Penilaian				Jumlah
		Jenis	B	CB	TB	
1	Adanya prosedur kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.	Frek	25	7	1	33
		Skor	75	14	1	90
2	Adanya kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan.	Frek	28	4	1	33
		Skor	84	8	1	93
3	Adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam melaksanakan pelayanan.	Frek	25	8	0	33
		Skor	75	16	0	91
Total		Frek	78	19	2	99
		Skor	234	38	2	274

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan data Tabel 2 di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai analisis kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dilihat dari indikator kualitas layanan dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, dari sub indikator adanya prosedur kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan skor 90. sub indikator adanya kemampuan dalam melaksanakan pelayanan sesuai SOP yang telah ditetapkan dengan skor 93, dan sub indikator adanya fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan dengan skor

91. Berdasarkan tabel diatas diketahui secara keseluruhan tanggapan responden tentang kualitas layanan pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memperoleh skor 274 untuk mengetahui kriteria jawaban responden berdasarkan hasil skor yang telah diperoleh tersebut.

3. Responsivitas

Responsivitas dalam penelitian ini adalah kemampuan sumber daya manusia dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas layanan. Responsivitas adalah bentuk kepekaan dan kemampuan dari pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. reponsivitas mengacu kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Unit pelayanan kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat. Memudahkan penyusunan agenda dan skala prioritas yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, meningkatkan tanggung jawab atas layanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini untuk melihat responsivitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat diketahui sub indikator sebagai berikut:

a. Adanya kemampuan dalam mengenali kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat akan program pelayanan, terutama dalam bidang pelayanan cenderung mengalami perubahan seiring dengan perubahan pola hidup. Identifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap sangat diperlukan terlebih masyarakat yang mengalami sakit dan kebutuhan khusus, sehingga pegawai dan TKPK perlu untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga tujuan dapat tercapai tepat sasaran. Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat mengenali kebutuhan masyarakat dengan cara mendekati diri dengan masyarakat dan dengan membuat perubahan/inovasi baru terhadap pelayanan yang dibutuhkan dan dengan menempatkan pengguna kebijakan masyarakat sebagai pusat perhatian.

b. Adanya kemampuan dalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan.

Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dalam menyusun agenda dan pelayanan selain berpedoman pada tujuan, visi dan misi organisasi juga dalam menyusun agendanya dilihat dan dipilih kembali agenda dan pelayanan

manakah yang menjadi prioritas terpenting dari agenda dan pelayanan yang lainnya. Agenda dan pelayanan yang diprioritaskan inilah yang kemudian akan dilaksanakan dan ditetapkan targetnya.

- c. Adanya daya tanggap dalam mengatasi keluhan-keluhan masyarakat.

Keluhan masyarakat merupakan bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat atau respon ketidakpuasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat baik yang diungkapkan secara tertulis maupun tidak tertulis atas pelayanan yang diberikan dalam mengatasi keluhan masyarakat. Perlu adanya daya tanggap dari pegawai Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai untuk mengelola keluhan-keluhan dari masyarakat agar sesuai hasil yang optimal. Daya tanggap yang diberikan Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai yaitu dengan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan Responsivitas mengenai kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai terhadap tiga sub indikator kualitas layanan dapat dilihat pada tabel V.6 berikut:

4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan konsep yang berkenaan dengan standar dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya. Organisasi dikatakan responsibel apabila pelakunya memiliki standar profesionalisme atau kompetensi yang tinggi untuk dapat melakukan penilaian terhadap sikap, perilaku dan kebijakan organisasi publik harus memiliki standar tersendiri secara administrator atau teknis sehingga disebut juga sebagai pertanggung jawaban yang bersifat subyektif.

Dalam penelitian ini untuk melihat responsibilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya kemampuan menyelesaikan tugas dan fungsi sesuai dengan beban kerja.

Beban kerja adalah proses untuk menetapkan jumlah jam kerja pegawai yang digunakan atau dibutuhkan untuk memberikan pelayanan dalam waktu tertentu beban kerja bertujuan untuk menentukan beberapa pegawai yang dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dan

berapa jumlah tanggung jawab yang dapat dilimpahkan kepada seorang pegawai.

- b. Adanya kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Setiap organisasi dituntut bahwa anggota organisasinya melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sebagaimana mestinya. Organisasi yang melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur dapat mengurangi kesalahan yang timbul nantinya.

- c. Adanya pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Setiap organisasi harus melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sesuai aturan yang berlaku. Aturan atau kebijakan merupakan konsep atau asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan dan cara bertindak.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan Responsibilitas mengenai kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai terhadap tiga sub indikator responsibilitas dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3

Tanggapan Responden Mengenai Responsibilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai

No	Sub Indikator	Kriteria Penilaian				Jumlah
		Jenis	B	CB	TB	
1	Adanya kemampuan menyelesaikan tugas dan fungsi sesuai dengan beban kerja.	Frek	9	18	6	33
		Skor	27	36	6	69
2	Adanya kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan dengan prosedur yang telah ditetapkan.	Frek	8	14	11	33
		Skor	24	28	11	63
3	Adanya pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan sesuai	Frek	9	12	12	33
		Skor	27	24	12	63

	dengan aturan yang berlaku.					
Total	Frek	26	44	29	99	
	Skor	78	88	29	195	

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan data Tabel 3 di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai analisis kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dilihat dari indikator reponsibilitas dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, dari sub indikator adanya kemampuan menyelesaikan tugas dan fungsi sesuai beban kerja dengan skor 69, sub indikator adanya kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dengan skor 63, dan sub indikator adanya pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku dengan skor 63. Berdasarkan tabel diatas diketahui secara keseluruhan tanggapan responden tentang reponsibilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memperoleh skor 195 untuk mengetahui kriteria jawaban responden berdasarkan hasil skor yang telah diperoleh tersebut.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban organisasi terhadap apa yang menjadi tugas pokok organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pegawai yang memiliki loyalitas yang tinggi akan mempengaruhi hasil kinerja organisasi tingkat akuntabilitas pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa hal seperti budaya organisasi, peran kepemimpinan dalam organisasi, motivasi, kompensasi serta tujuan dari individu yang ada dalam organisasi itu sendiri.

Dalam penelitian ini untuk melihat akuntabilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat sub indikator sebagai berikut:

- a. Adanya pertanggungjawaban organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.
Hal ini dapat dilihat dari Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dalam menjalankan tupoksi yang tertuang dalam Peraturan Walikota Dumai Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Adanya pertanggungjawaban organisasi dalam bentuk laporan pertanggungjawaban secara berkala.

Hal ini dapat dilihat dari adanya pertanggungjawaban Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dengan membuat laporan kerja berupa LAKIP (Laporan Kerja Instansi Pemerintah) dan LJK (Laporan Kerja) yang merupakan wujud pertanggungjawaban yang dibuat dan dilaporkan secara berkala.

- c. Adanya keterbukaan organisasi dalam menjalankan perjanjian kerja dan program kerja yang telah ditetapkan.

Hal ini dapat dilihat dari keterbukaan informasi kepada masyarakat dalam melaksanakan perjanjian kerja dan program kerja yang telah ditetapkan seperti kemudahan akses masyarakat untuk mengetahui rencana kerja dan perjanjian serta laporan kerja Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

Selanjutnya untuk mengetahui tanggapan akuntabilitas mengenai kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai terhadap tiga sub indikator produktivitas dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4
Tanggapan Responden Mengenai Akuntabilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai

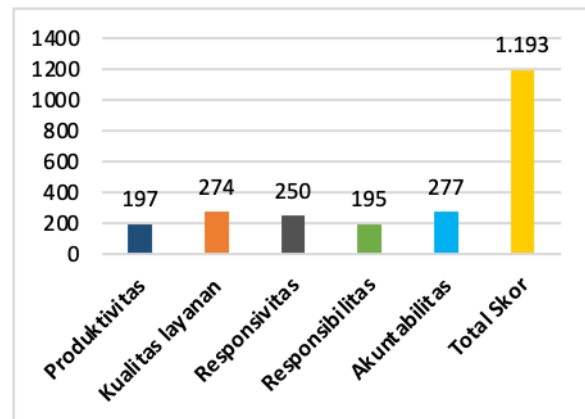
No	Sub Indikator	Kriteria Penilaian				Jumlah
		Jenis	B	CB	TB	
1	Adanya pertanggung jawaban organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.	Frek	30	3	0	33
		Skor	90	6	0	96
2	Adanya pertanggung jawaban organisasi dalam bentuk laporan pertanggung jawaban secara berkala.	Frek	22	11	0	33
		Skor	60	22	0	88

3	Adanya keterbukaan organisasi dalam menjalankan perjanjian kerja dan program kerja yang telah ditetapkan.	Frek	27	6	0	33
		Skor	81	12	0	93
Total		Frek	79	20	0	99
		Skor	237	40	0	277

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022

Berdasarkan data Tabel 4 di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai analisis kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dilihat dari indikator akuntabilitas dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, dari sub indikator adanya pertanggungjawaban organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya dengan skor 96, sub indikator adanya pertanggungjawaban organisasi dalam bentuk laporan pertanggungjawaban secara berkala dengan skor 88, dan sub indikator adanya keterbukaan organisasi dalam menjalankan perjanjian kerja dan program kerja yang telah ditetapkan dengan skor 93. Berdasarkan tabel diatas diketahui secara keseluruhan tanggapan responden tentang akuntabilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memperoleh skor 277 untuk mengetahui kriteria jawaban responden berdasarkan hasil skor yang telah diperoleh.

Diagram Batang 1
Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kinerja Birokrasi Publik Pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai



Berdasarkan diagram batang diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah skor indikator kelima mendapat jumlah skor yang tertinggi sedangkan jumlah skor terendah berada pada indikator ke empat.

Berdasarkan data Diagram 1 di atas rekapitulasi responden dalam Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat bahwa penelitian yang dilakukan terhadap lima (5) indikator Kinerja Birokrasi seperti produktivitas diperoleh skor 197, kualitas layanan diperoleh skor 274, responsivitas diperoleh skor 250, responsibilitas diperoleh skor 195, dan akuntabilitas diperoleh skor 277. Berdasarkan diagram batang diatas, dapat diketahui secara keseluruhan tanggapan responden lima indikator kinerja birokrasi pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memperoleh total skor 1.193 hasil akhir dari tanggapan reponden mengenai lima (5) indikator analisis kinerja birokrasi pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.

B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang penulis lakukan terhadap pelaksanaan kinerja birokrasi publik Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dalam upaya meningkatkan kinerja birokrasi publik masih belum terlaksana secara optimal.

Selengkapnya mengenai faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Analisis kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memiliki beberapa faktor pendukung antara lain:

- a. Terlaksananya akuntabilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai
Hal ini ditandai dengan adanya pengambilan kebijakan oleh Camat Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan yang berlaku, adanya pertanggungjawaban organisasi dalam bentuk laporan pertanggungjawaban secara berkala, dan adanya keterbukaan organisasi dalam menjalankan perjanjian kerja dan program kerja yang telah ditetapkan.
- b. Terlaksananya kualitas layanan pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai
Hal ini ditandai dengan adanya Prosedur kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, adanya Kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan. dan adanya Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan pelayanan.

2. Faktor Penghambat

Sedangkan ditinjau dari faktor penghambat Kinerja Birokrasi Publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai, sehingga pencapaian kinerja birokrasi belum optimal disebabkan beberapa hal, yaitu:

- a. Masih kurangnya produktivitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai.
Hal ini ditandai dengan adanya kemampuan pegawai dalam mencapai target yang telah ditetapkan, adanya pemanfaatan fasilitas secara efektif dan efisien, dan pengelolaan sumber daya secara tepat dan efisien.
- b. Masih kurangnya responsibilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan.
Hal ini ditandai dengan adanya kemampuan menyelesaikan tugas dan fungsinya sesuai dengan beban kerja, adanya kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan adanya pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Tabel 5

Tanggapan Responden Mengenai Responsivitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai

No	Sub Indikator	Kriteria Penilaian				Jumlah
		Jenis	B	CB	TB	
1	Adanya kemampuan	Frek	15	18	0	33

	dalam mengenali kebutuhan masyarakat.	Skor	45	36	0	81
2	Adanya kemampuan dalam Menyusun agenda dan prioritas pelayanan.	Frek	17	16	0	33
		Skor	51	32	0	83
3	Adanya daya tanggap dalam Mengatasi keluhan-keluhan masyarakat.	Frek	21	11	1	33
		Skor	63	22	1	86
Total		Frek	53	45	1	99
		Skor	159	90	1	250

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2022.

Berdasarkan data Tabel 5 di atas, dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai analisis kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dilihat dari indikator responsivitas dapat diukur melalui tiga sub indikator yaitu, dari sub indikator adanya kemampuan dalam mengenali kebutuhan masyarakat dengan skor 81, sub indikator adanya kemampuan dalam menyusun agenda dan prioritas pelayanan dengan skor 83, dan sub indikator adanya daya tanggap dalam mengatasi keluhan-keluhan masyarakat dengan skor 86. Berdasarkan tabel di atas diketahui secara keseluruhan tanggapan responden tentang produktivitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai memperoleh skor 250 untuk mengetahui kriteria jawaban responden berdasarkan hasil skor yang telah diperoleh

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dapat disimpulkan:

1. Hasil penelitian terkait Kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai, berdasarkan pendapat 33 responden diketahui dalam **kategori Baik (B)**. Hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi tanggapan responden yang diukur dari (5) indikator yaitu: Produktivitas,

Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. diperoleh total skor sebesar 1.193 (80,67%) yang berada pada rentang skor 991 – 1.485 dikategorikan Baik.

2. Faktor pendukung kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai yaitu Pengambilan kebijakan oleh Camat Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan Pertanggung jawaban organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sedangkan faktor penghambat kinerja birokrasi publik pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai yaitu Masih kurangnya produktivitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai dan Masih kurangnya responsibilitas pada Kantor Camat Dumai Selatan Kota Dumai, dan pengawasan terhadap pelaksanaan kegiatan.

5. Daftar Pustaka

- Abdullah, (2000). Pengembangan Kinerja Birokrasi Pemerintah Indonesia. Yogyakarta.
- Dwiyanto, (2012). Agus, Reformasi Birokrasi Publik Indonesia. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Dharma surya, (2013). Manajemen Kinerja (Filsafah Teori dan Penerapannya), Pustaka Pelajar,] Yogyakarta.
- Fahmi, Irham, (2013). Manajemen Kinerja Teori Aplikasi, Alfabeta, Bandung.
- Istianto, B.,Muhaimin, (2011). Demokratisasi Birokrasi. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mahmudi, (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi ketiga), Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, (2011). Evaluasi Kinerja Birokrasi Refika Aditama, Bandung.
- Mukarrom, Zainal Muhidin Wijaya Laksana, (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik, CV Pustaka Pelajar, Bandung.
- Mulyadi, Dedy, (2018). Prilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan. Alfabeta, Bandung.
- Muhammad, (2008). Penilaian Kinerja Sektor Publik, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Notoatmajo, Soekidjo, (2015). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nasution, S, (2014). Metode Research (Penelitian Ilmiah). Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Herbeni, (2013). Kepemimpinan Birokrasi, Alfabeta, Bandung.
- , (2016). Metode Penelitian Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Sedarmayanti, (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manjemen Pegawai Negeri Sipil, Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Linjan Poltak, (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sudarmanto, (2015). Kinerja dan Pembangunan Kompetensi SDM (Teori Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Administrasi, Alfabeta, Bandung.
- , (2020). Panduan Penulisan Proposal dan skripsi STIA.
- Thoha, Miftah,(2012). Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia, Thafa Media, Yogyakarta.
- Waluyo, (2007). Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah), Mandar Maju, Bandung.
- Widodo, Joko, (2012). Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja, Bayumedia Publishing, Malang.