

PENGARUH MOTIVASI KERJA TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TENGGARONG KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

Noor Ikhsan Muttaqin¹, Djumadi², Muhammad Noor³

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yang bersumber dari responden yang merupakan seluruh pegawai pada Kantor Camat Tenggarong yang berjumlah 59 orang beserta data sekunder yang bersumber dari berbagai dokumen dan literatur. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi, menggunakan angket atau daftar pertanyaan dan dokumentasi. Teknik analisa data yang dipergunakan adalah dua macam uji regresi, yaitu regresi linier sederhana.

Dari penelitian ini diketahui bahwa : 1) Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka kontribusi motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada organisasi tersebut, 2) Motivasi kerja internal lebih berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, daripada motivasi kerja eksternal, 3) Pegawai pada Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki motivasi kerja internal yang lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang berasal dari organisasi, 4) Bentuk motivasi kerja internal di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yang paling dominan adalah pemenuhan kebutuhan hubungan sosial berupa adanya situasi kerja yang terjalin harmonis antara sesama pegawai maupun dengan masyarakat, sedangkan bentuk motivasi kerja eksternal yang paling dominan adalah pemberian imbalan yang berupa kesesuaian besaran imbalan yang diterima dengan beban kerja pegawai, ketepatan waktu penerimaan imbalan serta terpenuhinya kebutuhan hidup pegawai dan keluarganya melalui imbalan tersebut.

¹ Mahasiswa

² Dosen Pembimbing I

³ Dosen Pembimbing II

Kata Kunci : *Motivasi Kerja, Pelayanan Publik, Kecamatan, Tenggarong, Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur*

PENDAHULUAN

Organisasi publik sebagai pelayan kepentingan masyarakat dapat merespon laju perkembangan masyarakat dengan menentukan visi pelayanan yang akseptabel. Islamy (1999 : 25) menyatakan bahwa visi organisasi publik saat ini harus sudah bergeser dari sekedar bagaimana memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (paradigma proses) menuju kepada pemberian pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat luas (paradigma tujuan). Dengan demikian, organisasi tidak hanya bekerja dengan aturan atau petunjuk yang ada atau atas perintah atasannya saja, melainkan aparat dituntut untuk kreatif dan inovatif dalam menerjemahkan aturan sesuai dengan kebutuhan aspirasi masyarakat.

Maka dari itu organisasi publik diharapkan dapat lebih responsif menghadapi berbagai tuntutan perubahan yang ada. Hasil dari berbagai upaya penataan dan pengembangan organisasi telah mewujudkan adanya responsivitas yang lebih baik terhadap berbagai tuntutan publik dibandingkan masa sebelumnya. Namun untuk mengetahui secara komprehensif dampaknya terhadap pelayanan publik, perlu dilakukan penelitian. Hal tersebut sesuai pendapat Kaho (2003 : 48) yang menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan otonomi daerah pada tingkat kabupaten / kota, yaitu : (1) manusia pelaksananya harus baik, (2) keuangan harus cukup dan baik, (3) peralatan harus cukup dan baik, (4) organisasi dan manajemen harus baik.

Terkait dengan unsur pelaksana, organisasi Kantor Camat Tenggarong beserta seluruh anggotanya merupakan bagian organisasi dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara mempunyai peranan yang penting dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan di wilayah kecamatan tersebut. Maka dari itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Kondisi mengenai pelayanan pegawai di Kantor Camat Tenggarong sejauh ini masih belum maksimal, diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kriteria kepastian waktu, sebab seringkali pelaksanaan tugas pemberian pelayanan masih membutuhkan prosedur atau proses yang tidak sebentar. Hal tersebut seolah menunjukkan bahwa para pegawai seolah belum handal dan efektif dalam menangani suatu pekerjaan.
2. Rasa ketergantungan pegawai yang satu dengan pegawai yang lainnya masih tinggi, sehingga hasil kerja tidak memenuhi harapan, misalnya pelaksanaan tugas yang tidak jelas siapa yang menanganinya sehingga pada

saat tugas tersebut tersendat, tidak jelas siapa yang dapat dimintai pertanggungjawaban.

3. Sebagian pegawai dapat dikatakan masih belum mampu mempergunakan fasilitas kerja dengan lancar akibat masih kurangnya keterampilan yang dimiliki.
4. Beberapa pegawai terkadang masih belum mematuhi jam kerja yang berlaku, akibat belum tegasnya penerapan sanksi atas pelanggaran disiplin.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang penulis temukan dalam observasi tersebut, maka penulis mengasumsikan bahwa pegawai pada Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara belum sepenuhnya dapat menjalankan tugas pekerjaannya dengan baik atau dengan kata lain produktivitas kerjanya masih kurang sehingga kemudian tentunya akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang penulis asumsikan kemudian sebagai faktor penyebab rendahnya pelayanan publik pada Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara tersebut adalah faktor motivasi kerja yang merupakan hal paling mendasar dalam perilaku manusia dalam melakukan sesuatu pekerjaan.

Pemaparan di atas merupakan alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang motivasi kerja para pegawai dalam rangka meningkatkan pegawai dalam pelayanan publik pada lokasi penelitian.

Kerangka Dasar Teori

Sebelumnya, penulis menyajikan beberapa teori penghubung antara kedua variabel penelitian penulis menurut para pakar sebagai berikut : Sugiyanti (1999 : 35), menyatakan bahwa faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Untuk itu maka dalam memberikan pelayanan, motivasi dari pemberi layanan merupakan hal yang mendasari.

Menurut Zeithaml dalam Pasolong (2007 : 135), baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan *provider* (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau motif dari pelayanan yang diberikan.

Motivasi Kerja

Motivasi secara umum diartikan Nawawi (2003 : 327) sebagai dorongan atau kehendak yang menyebabkan seseorang bertindak atau berbuat sesuatu. Sastrohadiwiryono (2002 : 266) mengemukakan bahwa motivasi merupakan istilah yang lazim digunakan untuk mengetahui maksud seseorang atas suatu hal untuk mencapai tujuan tertentu.

Pengertian lain dari Luthans (1995 : 141) yaitu motivasi adalah suatu proses di dalam diri seseorang karena memiliki kebutuhan psikologis dan fisiologis sehingga menggerakkan perilaku atau dorongan untuk mencapai suatu tujuan. Dijelaskannya pula bahwa motivasi memiliki tiga unsur yang saling berkaitan satu dengan yang lain, terdiri dari kebutuhan (*needs*), dorongan

(*drives*) dan tujuan (*incentives*). Sedangkan Weinrich dan Koontz (1993 : 462) meng- atakan bahwa motivasi adalah sebuah istilah yang umum digunakan untuk semua bentuk keinginan, kebutuhan, rasa aman, dan kekuatan serupa.

Kemudian apabila dikaitkan dengan konsep “kerja”, Nawawi (2003 : 328) menyatakan bahwa motivasi kerja berarti dorongan atau kehendak seseorang untuk melaksanakan tindakan atau kegiatan.

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pen- dayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sejalan dengan rumusan di atas, Ratminto dan Winarsih (2009 : 5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005 : 5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Metode Penelitian

3.1. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yakni mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel yang telah ditetapkan antara lain motivasi kerja terhadap pelayanan publik, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bersifat menerangkan hu- bungan sebab akibat antara variabel motivasi kerja terhadap variabel pelayanan publik di Kantor Camat Tenggara, Kabupaten Kutai Kartanegara.

3.2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada Kantor Camat Tenggara, yang berjumlah 59 orang. Jumlah populasi penelitian yang sedikit dan terjangkau oleh pe- neliti, mengakibatkan penulis tidak lagi mengambil sampel dari populasi. Sehingga seluruh pegawai Kantor Camat Tenggara yang merupakan populasi penelitian tersebut adalah sumber data utama yang disebut res- ponden penelitian. Metode tersebut disebut dengan

metode sensus. Teknik pengambilan sampelnya adalah teknik *random sampling*.

3.3. Pengukuran Data

Penulis menggunakan skala ordinal dengan model penyajian berdasarkan metode Likert dan menetapkan jawaban dengan menggunakan jenjang 3 (1, 2, 3). Jenjang tersebut tampak pada jumlah pilihan jawaban yang termuat di dalam daftar pertanyaan yang dibuat peneliti untuk mengukur pengaruh variabel motivasi kerja serta variabel pelayanan publik pada obyek penelitian. Sehingga pertanyaan-pertanyaan yang disajikan akan dibuat dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dengan mengacu pada definisi operasional yang telah ditentukan, dengan disertai pilihan jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti juga atau lebih dikenal dengan sebutan soal-soal pilihan ganda.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

Dalam hal ini penulis menggunakan empat cara, yaitu :

- a. Observasi.
- b. Wawancara.
- c. Angket atau daftar pertanyaan.
- d. Dokumentasi

3.5. Analisis Data

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka analisis yang dipergunakan adalah uji regresi yang bermanfaat untuk menguji bagaimana pengaruh variabel X (X_1 , X_2 , dan seterusnya) terhadap variabel Y. Uji regresi juga digunakan untuk melihat perbedaan besar kecil pengaruh variabel X (X_1 , X_2 , dan seterusnya) terhadap variabel Y.

Untuk menguji hipotesis nol dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus uji regresi sederhana yaitu alat analisis statistik yang didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Jadi, dalam penelitian ini, adalah variabel pelayanan publik (Y) dan variabel motivasi kerja (X) akan diuji regresi.

Hasil Penelitian

1. Motivasi Kerja

Pengaruh motivasi kerja internal yang terdapat dalam diri pegawai terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang terdapat dari luar diri pegawai terhadap pelayanan publik pada organisasi tersebut. Besaran pengaruh motivasi kerja internal terhadap pelayanan publik adalah sebesar 62,7%. Arti daripada nilai angka tersebut adalah bahwa motivasi kerja internal yang dimiliki pegawai cukup berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Kebutuhan hubungan sosial / *afiliation motivation* menjadi kebutuhan yang paling menonjol bagi pegawai di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara karena mereka menganut sebuah pemahaman bahwa kehidupan organisasi merupakan sebuah kesatuan dari segenap anggota organisasi dalam melaksanakan berbagai aktivitasnya dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Maka dari itu, jalinan hubungan sosial yang harmonis dalam kehidupan organisasi, menjadi sesuatu yang penting bagi para pegawai tersebut untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik. Sebab pencapaian tujuan organisasi dianggap tidak dapat tercapai dengan efektif tanpa keterlibatan kelompok atau tim kerja yang utuh, bagaimanapun seorang individu memiliki potensi yang tinggi dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Disamping daripada upaya pencapaian tujuan organisasi, pegawai Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara melaksanakan pekerjaan atas dasar kebutuhan yang melekat pada diri mereka masing-masing, bahwa manusia sebagai makhluk sosial memiliki kebutuhan untuk dapat berhubungan dengan manusia lainnya dalam kehidupan sosial.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat Luthans (1995 : 141) yang mengemukakan bahwa motivasi adalah suatu proses di dalam diri seseorang karena memiliki kebutuhan psikologis dan fisiologis sehingga menggerakkan perilaku atau dorongan untuk mencapai suatu tujuan. Dijelaskannya pula bahwa motivasi memiliki tiga unsur yang saling berkaitan satu dengan yang lain, terdiri dari kebutuhan (*needs*), dorongan (*drives*) dan tujuan (*incentives*).

Sedangkan besaran pengaruh motivasi kerja eksternal terhadap pelayanan publik adalah sebesar 47,9%. Arti daripada nilai angka tersebut adalah bahwa motivasi kerja eksternal yang dimiliki pegawai kurang berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

Mengenai motivasi kerja eksternal, Hasibuan (2003 : 95) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang, agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Hal tersebut sejalan dengan temuan dalam penelitian ini bahwa organisasi Kantor

Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara menyediakan imbalan, fasilitas kerja dan hubungan kerja sedemikian rupa bagi para pegawainya dalam rangka menggerakkan anggota organisasi untuk mau melaksanakan tugasnya agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Namun demikian, imbalan merupakan indikator motivasi kerja eksternal terkuat yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat Kecamatan Tenggara. Sebab bagaimanapun, imbalan merupakan balas jasa dari segala upaya dan pengorbanan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidupnya.

Dengan demikian, maka salah satu temuan dalam penelitian ini yaitu bahwa pada Kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara, pegawainya memiliki motivasi kerja internal yang lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang berasal dari organisasi dalam bentuk pemberian dorongan bagi pegawai untuk lebih giat dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing.

2. Pelayanan Publik

Keresponsifan menjadi indikator variabel pelayanan publik yang paling menonjol pada obyek penelitian ini karena dalam melaksanakan tugasnya, para pegawai di Kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara berorientasi pada ketanggapan atas berbagai kebutuhan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan publik yang memuaskan. Penyelesaian pekerjaan pelayanan publik menjadi fokus yang kesekian, namun ketanggapan atau respon pegawai atas pengungkapan kebutuhan masyarakat akan pelayanan diutamakan terlebih dahulu.

Kotler (dalam Tjiptono, 2004 : 458) mengungkapkan bahwa keresponsifan adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Maka dari itu, keresponsifan bagi pegawai di Kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara menjadi satu hal pertama yang perlu dipenuhi oleh seorang pelayan publik untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Walaupun demikian, determinan daripada kualitas suatu pelayanan publik lainnya, tidak pula diabaikan oleh pegawai di Kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara. Hal tersebut tercermin dari klasifikasi indikator variabel pelayanan publik yang kesemuanya berada pada tingkatan tinggi atau baik. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyanti (1999 : 64) bahwa faktor manusia dalam pemberian layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan total pelanggan. Maka dari itu upaya pemenuhan lima determinan pelayanan publik yang berkualitas tersebut, berupaya dilaksanakan atau diterapkan oleh pegawai di Kantor Camat Tenggara Kabupaten Kutai Kartanegara dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Motivasi kerja berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Maka kontribusi motivasi kerja terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu apabila motivasi kerja ditingkatkan, maka akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pada organisasi tersebut.
2. Motivasi kerja internal lebih berpengaruh kuat terhadap pelayanan publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, daripada motivasi kerja eksternal.
3. Pegawai pada Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki motivasi kerja internal yang lebih besar daripada motivasi kerja eksternal yang berasal dari organisasi.
4. Bentuk motivasi kerja internal di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara yang paling dominan adalah pemenuhan kebutuhan hubungan sosial berupa adanya situasi kerja yang terjalin harmonis antara sesama pegawai maupun dengan masyarakat, sedangkan bentuk motivasi kerja eksternal yang paling dominan adalah pemberian imbalan yang berupa kesesuaian besaran imbalan yang diterima dengan beban kerja pegawai, ketepatan waktu penerimaan imbalan serta terpenuhinya kebutuhan hidup pegawai dan keluarganya melalui imbalan tersebut.

5.2. Saran-saran

1. Motivasi kerja eksternal bagi pegawai di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara perlu ditingkatkan, terutama dengan lebih memperhatikan aspek situasi dan kondisi hubungan kerja yang harmonis demi kelancaran melaksanakan kegiatan di dalam organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja internal dari dalam diri pegawai di Kantor Camat Tenggarong lebih besar dibandingkan motivasi kerja eksternalnya.
2. Motivasi kerja internal dalam diri pegawai di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara perlu senantiasa dipelihara dan terus ditingkatkan oleh masing-masing individu pegawai mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja internal memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap pelaksanaan pelayanan publik dibandingkan dengan motivasi kerja yang bersifat eksternal.
3. Diperlukan penelitian lebih mendalam mengenai faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap pelayanan publik oleh pegawai di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara, dengan harapan mampu memberikan sumbangsih pemikiran lainnya bagi peningkatan pelayanan

publik oleh aparaturn pemerintah Kecamatan dan masyarakat Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *UU RI Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan UU Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian*. Jakarta.
- _____. *UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta.
- _____. *KepMenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*. Jakarta.
- Ardiansyah. 2010. *Pengaruh Motivasi terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Biro Sosial Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur*. Tesis. Magister Ilmu Administrasi Negara. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Ernawati. 2010. *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja Pegawai pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur*. Tesis. Magister Ilmu Administrasi Negara. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Gaspersz, Vincent. 1998. *Statistical Process Control, Penerapan Teknik-teknik Statistikal Dalam Manajemen Bisnis Total*. Cetakan Pertama. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. PPM. Jakarta.
- Granroos, C. dan J. Edvardsson. 1994. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington. Massachusetts.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Research*. Andi. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Pembaruan*. Yogyakarta.
- Keenan, Kate. 1996. *Management Guide To Motivating ; Pedoman Manajemen Pemotivasian*. Penerjemah Dean Pretty R. PT Pustaka Utama Grafiti.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan. Yogyakarta.
- Luthans, Fred. 1995. *Organizational Behavior*. McGraw Hill Inc. Singapore.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. UPP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Kelima. Bumi Aksara. Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Kepemimpinan Mengefektifkan Organisasi*. Cetakan Pertama. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Kesatu. Alfabeta. Bandung.

- Prameswanto, Willy. 2008. *Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda*. Tesis. Magister Ilmu Administrasi Negara. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan Keenam. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rusli, Budiman. 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. [http : www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com). Edisi 7 Juni 2004.
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Sastrohadwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Refika Aditama. Bandung.
- Siagian, Sondang P. 1994. *Pengembangan Sumber Daya Insani*. Gunung Agung. Jakarta.
- _____. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Kesepuluh. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Revisi Terbaru. Cetakan Keduabelas. Alfabeta. Bandung
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Syahrani. 2010. *Pengaruh Pelayanan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Jiwa pada Rumah Sakit Khusus Daerah Atma Husada Mahakam Provinsi Kalimantan Timur*. Tesis. Magister Ilmu Administrasi Negara. Universitas Mulawarman. Samarinda.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta.
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen : Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Vasquez, Gabriel M. dan Maureen Taylor. 2001. *Meriset Pandangan-pandangan pada Publik*. Terjemahan. PrenticeHall, Inc. Singapore.
- Weinrich, Heinz dan Harold Koontz. 1993. *Management A Global Perspective*. McGraw Hill, Inc. New York.

Wursanto, Ig. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.

Zainun, Buchari. 1989. *Manajemen dan Motivasi*. Edisi Revisi. Cetakan Kelima. Balai Aksara. Jakarta