

eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (3): 901-912
ISSN 2338-3615, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
© Copyright 2013

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP EFEKTIFITAS
PELAYANAN PEGAWAI DI KELURAHAN RPAK
DALAM KECAMATAN LOA JANAN ILIR
KOTA SAMARINDA**

Ardiansyah

**eJournal Ilmu Pemerintahan
Volume 1, Nomor 3, 2013**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda**

Pengarang : Ardiansyah

NIM : 0802025072

Program : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Pemerintahan Fisip Unmul

Samarinda, 20 Juli 2013

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Lutfi Wahyudi, S.Sos., M.Si
NIP. 19700131. 19982. 1. 002.

Nur Hasanah, S.Sos., M.Si
NIP. 19791106. 200501. 2. 004.

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH STAF PRODI YANG DITUGASKAN

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Ilmu Pemerintahan	Sekretaris Ilmu Pemerintahan Mohammad Taufik, S.Sos, M.Si
Volume : 1 (satu)	
Nomor : 3 (tiga)	
Tahun : 2013	
Halaman : 901-912	

PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP EFEKTIFITAS PELAYANAN PEGAWAI DI KELURAHAN RAPAK DALAM KECAMATAN LOA JANAN ILIR KOTA SAMARINDA

Ardiansyah¹

Abstrak

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Pegawai di Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, di bawah bimbingan yang saya hormati Bapak Lutfi Wahyudi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Nur Hasanah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Pegawai di Kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, serta untuk mengetahui seberapa besar disiplin kerja berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan pegawai.

Adapun indikator yang akan diukur dari variabel Disiplin Kerja (X) yaitu ketaatan pegawai terhadap peraturan, ketepatan pegawai pada jam-jam kerja, dan tanggung jawab. Sedangkan untuk variabel efektifitas Pelayanan Pegawai (Y) indikator yang akan diukur adalah optimasi tujuan, perspektif sistematika, dan perilaku pegawai. Kemudian untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dengan melakukan penelitian kepustakaan (Library Research) dan penelitian lapangan (Field Work Research) yang terdiri dari kuesioner, wawancara, serta observasi. Selanjutnya untuk analisis data menggunakan analisis kuantitatif dengan uji statistik menggunakan regresi linier sederhana, dimana analisis bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel yaitu variabel bebas (disiplin kerja) terhadap variabel terikat (efektifitas pelayanan pegawai). Kemudian dari hasil penelitian yang dilakukan dengan beberapa analisis statistik, menunjukkan bahwa disiplin kerja mempengaruhi efektifitas pelayanan pegawai di Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda.

Kata kunci : *Disiplin Kerja, Efektifitas Pelayanan Pegawai.*

Pendahuluan

Tujuan nasional sebagaimana ditegaskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, diwujudkan melalui pelaksanaan penyelenggaraan negara yang berkedaulatan rakyat dan demokratis dengan mengutamakan persatuan dan kesatuan bangsa. Pembangunan nasional dilaksanakan dalam segala aspek kehidupan oleh penyelenggara negara yaitu lembaga tinggi negara bersama-sama segenap rakyat Indonesia di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintah karena keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional.

¹ Materi artikel ini berasal dari skripsi yang ditulis oleh pengarang (Ardiansyah, Prodi IP Fisip Unmul). Mahasiswa tingkat akhir pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ardimesut@yahoo.co.id

Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, pada Bab II, Pasal 3 ayat 1 ditegaskan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Aparat kelurahan sebagai bagian dari pegawai negeri dituntut untuk dapat menjadi motor penggerak pembangunan karena aparat kelurahan bersentuhan langsung dengan masyarakat sehingga akan lebih memahami keadaan dan kondisi masyarakat. Dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian dinyatakan bahwa kelancaran menyelenggarakan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan nasional, terutama tergantung dari kesempurnaan aparatur negara, dan kesempurnaan aparatur negara tergantung dari kesempurnaan pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kesempurnaan birokrasi tergantung dari kesempurnaan aparatur negara sehingga kualitas birokrasi kita tercermin dari kualitas aparatur negara.

Birokrasi pemerintah menempati posisi yang penting dalam pelaksanaan pembangunan karena merupakan salah satu instrumen penting yang akan menopang dan memperlancar usaha-usaha pembangunan. Berhasilnya pembangunan ini memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Karena pelayanan yang efektif akan memperlancar jalannya proses pembangunan, Dengan alasan itulah penulis mengambil efektivitas pelayanan sebagai variabel yang diteliti.

Aparat kelurahan sebagai birokrat di tingkat kelurahan dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakkan pemerintah. Aparat kelurahan harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, pasal 127 ayat 1 bahwa kelurahan dibentuk dalam wilayah kecamatan dengan Peraturan Daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah. Kemudian, dalam ayat 2 dijelaskan bahwa kelurahan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota. Penjelasan tersebut di atas memberikan pengertian bahwa pemerintah kelurahan adalah organisasi pemerintahan yang berada di wilayah kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh seorang lurah yang dalam pelaksanaan tugas pokoknya memperoleh pelimpahan dari Bupati/Walikota.

Lurah dan aparat-aparat di pemerintah kelurahan memiliki tugas pokok dan fungsi yang berat dan kompleks. Oleh karena itu birokrat di tingkat kelurahan ini dituntut untuk dapat memberikan kontribusi yang maksimal karena banyaknya jenis pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat.

Hal tersebut berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis tempat melakukan penelitian di kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, yaitu dari salah seorang warga yang datang ke kantor kelurahan untuk meminta surat pengantar keterangan akte kelahiran, aparat yang melayaninya sangat lamban dan berbelit-belit sehingga pelayanan yang di berikan tidak optimal, dan penulis juga pernah mendapatkan salah seorang masyarakat atau warga yang tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan pada saat memberikan pelayanan, warga tersebut datang ke kantor kelurahan untuk meminta surat pengantar pembuatan KTP. Pada waktu warga tersebut datang ke kantor kelurahan untuk meminta pelayan dari pegawai kelurahan, ternyata tidak dilayani dan justru disuruh kembali lagi datang esok hari, oleh karena disebabkan pak lurahnya sedang tidak ada di tempat, namun melihat keadaan dan kondisi seperti

ini saya heran mengapa tidak ada orang yang diberi wewenang untuk mengurus surat pengantar tersebut, ini jadi membuat tidak efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai sebagai pelayan dan abdi dari masyarakat.

Aparat juga sering datang terlambat, tidak sesuai dengan jam kerja yang telah di tetapkan. Pernah pada saat itu ada salah seorang warga yang datang untuk mengambil jatah beras (Raskin), kebetulan pada waktu itu petugas yang memegang kunci gudang tempat penyimpanan beras tersebut tidak ada di tempat atau belum datang, biasanya jam kerja itu pukul 08.00 namun para pegawai kelurahan ada saja yang datang pada pukul 08.30-09.00 padahal jam kerja itu telah ditetapkan pada pukul 08.00 namun masih ada saja pegawai yang datang terlambat atau tidak disiplin terhadap waktu.

Dari hasil Observasi di Kelurahan tempat penulis melakukan penelitian, penulis mendapatkan beberapa warga yang membutuhkan pelayanan dari pegawai kelurahan ternyata masih banyak terlihat tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai pemerintahan yang menjadi pelayan dan abdi dari masyarakat, seperti adanya pegawai yang sering datang terlambat dan pelayanan yang kurang optimal serta pelayanan yang tidak adil yang menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan, dalam hal ini adalah melayani keperluan yang dibutuhkan oleh warga masyarakat. Merujuk pada kenyataan tersebut, dapat dirumuskan masalah, bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan belum efektif.

Dengan melihat semakin kompleksnya permasalahan yang terjadi diwilayah Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda seperti yang telah disebutkan diatas tadi. maka dengan melihat latar belakang permasalahan yang ada, sehingga perlu di lakukannya penelitian, agar dapat memberikan masukan bagi pemerintah daerah setempat, khususnya bagi pemerintah kelurahan yang bersangkutan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan publik.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Sumber Daya Manusi (MSDM)

adalah proses pengendalian berdasarkan fungsi manajemen terhadap daya yang bersumber dari manusia. Simamora (dalam Edy Sutrisno, 2010:5) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja. Sedangkan menurut Dessler :

Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktik yang di butuhkan seseorang yang menjalankan aspek “Orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi perekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbalan, dan penilaian. (Dessler, 1997:5). Fokus MSDM terletak pada upaya mengelola SDM di dalam dinamika interaksi antara organisasi-pekerja yang sering kali memiliki kepentingan berbeda. Menurut (Stoner, 1996:6), MSDM meliputi penggunaan SDM secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual.

Dari Konsep diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

Disiplin Kerja

Sondang P. Siagian (dalam Fathoni, 2006:126) mengatakan bahwa:Kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Kedisiplinan ini merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin kariawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin kariawan, yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. (Singodimedjo, 2000:86) dan menurut Beach

disiplin mempunyai dua pengertian. Arti yang pertama, melibatkan belajar atau mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman. Arti kedua lebih sempit lagi, yaitu disiplin ini hanya bertalian dengan tindakan hukuman terhadap pelaku kesalahan. (Beach, 1980:57). Disiplin menurut Moenir adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan (Moenir, 2000:94). Moenir berpendapat bahwa:

Dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan disiplin terdiri atas dua jenis disiplin, yaitu disiplin waktu dan disiplin perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tak dapat dipisahkan serta saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu usaha pendisiplinan tidak dapat dilakukan separuh-separuh melainkan harus serentak kedua-duanya (Moenir, 2000:95-96).

Disiplin menurut Atmosudirjo adalah :

1. Suatu sikap mental (*state of mind, mental attitude*) tertentu yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil daripada latihan dan pengendalian pikiran dan watak oleh pribadi secara teratur;
2. Suatu pengetahuan tingkat tinggi tentang sistem aturan-aturan perilaku, sistem atau norma-norma kriteria dan standar sekaligus keseluruhan dan kesadaran bahwa ketaatan akan aturan, kriteria standar struktur dan sistem organisasi tersebut itu adalah syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan;
3. Sikap kelakuan (*behavior*) yang secara wajar menunjukkan kesungguhan hati, pengertian kesadaran untuk mentaati segala apa yang diketahui itu secara cermat dan tertib. (Atmosudirjo, 1987).

Bedasarkan berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu sikap taat pada peraturan dan tata tertib serta tanggung jawab dalam kaitannya dengan pelaksanaan pekerjaan. Dari konsep-konsep yang ada di atas, penulis dapat menguraikan indikator-indikator dari disiplin kerja dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Taat Kepada Peraturan

Indikator disiplin kerja yang digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan salah satunya adalah tingkat ketaatan pegawai pada peraturan dan tata tertib. Taat berarti mematuhi semua petunjuk-petunjuk atau aturan yang ada. Kemudian kepatuhan pegawai pada perintah atau instruksi dari atasan, apakah pegawai selalu melaksanakan instruksi dari atasan atau tidak, apakah pegawai selalu mengikuti prosedur dalam melaksanakan tugasnya, apakah pegawai pernah melanggar aturan tata tertib yang ada di kantor, bagaimana cara berpakaian pegawai, apakah selalu memakai seragam atau tidak.

2. Ketepatan Pegawai Pada Jam Kerja

Indikator disiplin kerja pegawai yang digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan pegawai dalam penelitian ini adalah ketepatan Pegawai dalam jam kerja. Ketepatan pegawai pada jam kerja dalam hal ini adalah kehadiran pegawai ketepatan waktu hadir dan pulang kerja yang telah ditentukan apakah selalu tepat waktu, dan faktor keterlambatan pegawai saat masuk kantor. Apakah telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh kepala kantor kelurahan tersebut yaitu lurah, dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan mendapatkan hasil yang maksimal.

3. Tanggung Jawab

Indikator lain dari disiplin kerja yang digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan dalam penelitian ini adalah rasa tanggungjawab dari para pegawainya. Tanggung jawab dalam hal ini berarti melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan mau menanggung akibat dari semua resiko hasil kerjanya. Bagaimana para aparat menggunakan dan memelihara alat-alat perlengkapan kantor yang ada. Apakah mereka menggunakannya hanya untuk keperluan pekerjaan atau malah mereka menggunakannya untuk kepentingan pribadi mereka sendiri. Kemudian bagaimana tanggung jawab mereka dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai

dengan ketentuan dengan jumlah dan kualitas yang memuaskan serta bagaimana kesanggupan mereka untuk menanggung resiko terhadap tindakan yang sudah dilakukan.

Efektifitas Pelayanan pegawai

Efektifitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989:149). Sedangkan menurut Handoko (1996:7) efektifitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektifitas adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya sesuatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu yang memang dikehendaki, maka orang itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat sebagaimana yang dikehendakinya (Ensiklopedi Administrasi, 1989:147).

Richard M. Steers mengemukakan bahwa pada dasarnya cara yang terbaik untuk meneliti efektifitas ialah dengan memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan yaitu :

1. Paham mengenai optimasi tujuan : efektifitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.
2. Perspektif sistematika : tujuan mengikuti suatu daur dalam organisasi.
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi : bagaimana tingkah laku individu dan kelompok akhirnya dapat menyokong atau menghalangi tercapainya tujuan organisasi (Steers, 1985:4-7)

Katz dan Kahn (Richard M. Steers, 1985:48) berpendapat bahwa efektifitas sebagai usaha untuk mencapai suatu keuntungan maksimal bagi organisasi dengan segala cara. Sondang P. Siagian (1981:151) berpendapat bahwa efektifitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya Berkaitan dengan konsep efektifitas. M. Manullang (1986:214) berpendapat: Prestasi atau efektifitas organisasi pada dasarnya adalah efektifitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, efektifitas organisasi secara keseluruhan akan timbul.

Dari berbagai macam-macam pendapat di atas terlihat bahwa aspek tujuan dari suatu organisasi, jadi jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektifitas. Dengan demikian efektifitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Moenir (2000:vii) mengatakan bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus seefektif mungkin. Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Dari konsep-konsep yang ada di atas, penulis dapat menguraikan indikator-indikator efektifitas pelayanan aparat dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Optimasi Tujuan

Efektifitas pelayanan dapat diukur dengan indikator optimasi tujuan yaitu bagaimana kita melihat pada pencapaian target kerja, apakah sesuai dengan yang telah direncanakan atau tidak. Kita juga melihat apakah ada keluhan yang datang dari masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan pegawai atau tidak, sebab adanya keluhan berarti menunjukkan tujuan organisasi belum tercapai sepenuhnya.

2. Perspektif Sistematika

Indikator lain yang digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan adalah perspektif sistematika, yaitu melihat pada kemampuan masing-masing pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kedudukannya dalam organisasi tersebut, apakah pegawai mampu

mengerjakan tugasnya dengan kemampuan sendiri, apakah pegawai memiliki keterampilan atau keahlian khusus.

3. Perilaku Pegawai dalam Organisasi

Indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan adalah perilaku pegawai dalam organisasi, yaitu bagaimana tingkat kedisiplin pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, baik tingkat tanggung jawabnya terhadap jam/waktu kerja maupun tingkat kesalahan yang mungkin terjadi pada saat bekerja. Bagaimana kita melihat pada kecepatan dan ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, bagaimana konsentrasi pegawai dalam bekerja.

Pelayanan Publik

Pelayanan yang diberikan kelurahan tergolong dalam jenis pelayanan publik. Moenir (2000:26-27) berpendapat bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pendapat lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja (performance) atau suatu usaha (effort), jadi menunjukkan secara inheren pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Warella, 1997:18).

Kotler (2001) menjelaskan bahwa jasa (service) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Parasuraman et. al. dan Haywood Farmer (dalam Warella, 1997:17-18), ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu:

1. Intangibility, berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau ditest sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat ditest kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
2. Heterogenity, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
3. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi di sektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

Suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor :

1. Kesadaran para pejabat pimpinan dan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem yang dinamis
4. Pendapatan pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas/pekerjaan yang dipertanggung jawabkan.
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas/pekerjaan pelayanan (Moenir, 2000:123-124).

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat

sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat.

Publik menurut Ensiklopedi Administrasi adalah sejumlah orang (yang tidak mesti berada dalam satu tempat) yang dipersatukan oleh faktor kepentingan yang sama, yang berbeda dengan kelompok orang lain. Penggolongan publik dapat dilakukan dalam:

1. Publik intern, yakni publik di dalam lingkungan suatu instansi atau perusahaan, misal dalam suatu perusahaan mulai dari penjaga malam sampai dengan presiden direktornya, adalah merupakan publik intern dari perusahaan tersebut.
2. Publik ekstern, yakni publik di luar organisasi, instansi atau perusahaan yang mempunyai kepentingan dengan instansi atau perusahaan tadi Westra (dalam Ensiklopedi Administrasi, 1989:359).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Efektifitas Pelayanan Pegawai

Suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya akan berhasil melalui usaha yang sungguh-sungguh. Oleh karena itu efektifitas yang tinggi dicapai organisasi tidak diperoleh secara kebetulan. Dari sikap disiplin inilah, aparat akan taat serta patuh terhadap aturan yang ada sehingga pencapaian sasaran organisasi dapat diperoleh secara optimal.

Moenir (2000:96) mengatakan bahwa efektifitas pelayanan dari birokrasi pemerintah dapat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat yang dilayani dan juga tingkat kedisiplinan pegawai dengan mentaati peraturan dan prosedur yang ada sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Lain halnya dengan Sondang P. Siagian (1981:11) yang menerangkan bahwa efektifitas dapat diukur dari tingkat disiplin pegawai, apakah pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu atau tidak.

Dari konsep di atas penulis dapat melihat adanya hubungan antara disiplin kerja dengan efektifitas pelayanan dari organisasi, dan mengenai pentingnya disiplin dalam pencapaian tujuan organisasi. Yang dimaksud dengan organisasi yaitu pemerintah, seperti yang diungkapkan oleh Widjaja yaitu :

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan norma yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Birokrat di tingkat kelurahan sebagai aparat teknis harus mempunyai disiplin tinggi, karena disiplin akan menentukan keberhasilan suatu kegiatan. Dalam kehidupan sehari-hari dapat kita amati bahwa mereka yang berdisiplin tinggi, umumnya berprestasi lebih tinggi pula, Disiplin itu mutlak diperlukan untuk membuat segala urusan dapat berjalan lancar. Aturan-aturan disiplin harus diketahui, dipahami, diingat dan ditaati oleh setiap anggota organisasi, untuk mensukseskan operasi-operasi yang harus dijalankan setiap organisasi. (Widjaja, 1990:156).

Dari uraian tersebut terlihat arti penting dari disiplin kerja bagi pencapaian efektifitas pelayanan. Oleh karena itu aparat pemerintah kelurahan dituntut harus punya disiplin kerja yang baik agar tugas-tugas pemerintah yang menjadi kewajibannya dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Karena tugas yang diemban oleh kelurahan bersifat kompleks, maka lurah beserta perangkatnya harus punya disiplin tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif atau berdaya guna bagi masyarakat. Disiplin yang baik juga berarti terlaksananya tugas-tugas yang harus dilakukan oleh aparat kelurahan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara bersama-sama.

Hipotesis

Suatu penelitian karya ilmiah yang ingin mencari jawaban terhadap suatu permasalahan, maka sangat perlu adanya hipotesis atau jawaban yang sangat berguna untuk dijadikan praduga dari pemecahan masalah yang dihadapi di dalam penelitian ini.

Sebelum membahas lebih jauh berikut ini akan penulis sajikan pendapat para ahli yang berkaitan dengan hipotesis dimaksud sebagai berikut :

Menurut Arikunto, (1993:62) mengatakan “Hipotesa dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul.”

Selanjutnya menurut Kartono, (1990:70) mengatakan “Hipotesa merupakan jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya dengan jalan *research* oleh karena itu hipotesa mungkin benar atau mungkin salah.”.Sedangkan menurut Surachmad, (1990:25) mengatakan “Hipotesa adalah suatu kesimpulan, tetapi kesimpulan ini belum final masih harus dibuktikan kebenarannya, hipotesa adalah suatu jawaban duga yang dianggap benar kemungkinannya untuk menjadi jawaban yang benar.”

Jadi berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, maka penelitian ini bertolak dari suatu hipotesis, karena hipotesis merupakan jawaban sementara dari masalah yang dihadapi, dan hipotesis dapat mengarahkan penelitian pada pengumpulan data yang sesuai dengan masalah.

Berdasarkan uraian diatas maka adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. H_1 = Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap efektifitas pelayanan pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Jajan Ilir Kota samarinda
2. H_0 = Tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap efektifitas pelayan pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda.

Metode Penelitian

Alat Pengukur Data

Alat pengukur data yang penulis pergunakan dalam penulisan ini adalah skala interval. Dari skala pengukuran ini akan diperoleh data interval. Data interval adalah data yang jaraknya sama tetapi tidak mempunyai nilai nol (0) absolute/mutlak. Skala interval lebih banyak digunakan untuk mengukur fenomena atau gejala sosial. (Sugiyono, 2006:106)

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, maka penulis akan menyajikan pilihan responden terhadap pertanyaan yang diajukan dengan menguraikan jenjang 5 yaitu:

1. Bila responden menjawab (a) diberi nilai 5
2. Bila responden menjawab (b) diberi nilai 4
3. Bila responden menjawab (c) diberi nilai 3
4. Bila responden menjawab (d) diberi nilai 2
5. Bila responden menjawab (e) diberi nilai 1

Analisis Data

Untuk mengukur hubungan variabel disiplin kerja pegawai (X) terhadap Variabel Efektifitas pelayanan (Y) digunakan koefisien Kolerasi *Product Moment* dari Pearson. Adapun rumus atau alat yang dimaksud adalah sebagai berikut

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Kolerasi antara variable x dan variable y

X = Variabel Disiplin Kerja Pegawai

Y = Variabel Efektifitas Pelayanan Masyarakat

N = Jumlah Data

(Sugiyono, 2006:2012)

Sedangkan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap efektifitas pelayanan masyarakat digunakan rumus Regresi sederhana yaitu :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

X : Variabel Independen

Sugiyono (2006:237)

Interprestasi dari korelasi tersebut menurut ukuran yang konveratif adalah sebagai berikut

Tabel 3.4 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi

INTERVAL KOEFESIEN	TINGKAT UBUNGAN
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Sangat Kuat
Antara 0,600 sampai dengan 0,799	Kuat
Antara 0,400 sampai dengan 0,599	Sedang
Antara 0,200 sampai dengan 0,399	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,199	Sangat Rendah

(Sugiyono, 2006:214).

Selanjutnya untuk melihat signifikan atau pengaruh tersebut dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table pada tarap signifikan 5%. Hasil perbandingan tersebut digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan. Adapun kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

Jika r hitung lebih besar dari r table, maka hipotesis kerja (H1) diterima dan menolak hipotesis nihil (Ho). Sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r table maka hipotesis kerja (H1) ditolak dan menerima hipotesis nihil (H0).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Pengujian Hipotesis Dengan Korelasi Sederhana

. Korelasi sederhana merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan Disiplin Kerja terhadap Efktifitas Pelayanan Pegawai.

r_{xy} = Koefisien Kolerasi antara variable x dan variable y

X = Variabel Disiplin Kerja Pegawai

Y = Variabel Efektifitas Pelayanan Masyarakat

N = Jumlah Data

(Sugiyono, 2006:2012)

Dari rumus diatas didapat nilai $r = 1,738$ artinya bahwa Disiplin Kerja berpengaruh kuat terhadap Efektifitas Pelayanan Pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Iilir Kota Samarinda karena r bernilai 1. Jika ada perubahan dari nilai Disiplin Kerja (X) maka nilai Efektifitas Pelayanan Pegawai (Y) akan Mengalami perubahan.

2. Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana merupakan alat analisis untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap efektifitas pelayanan pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Iilir Kota Samarinda.

Rumus :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y' = Subyek dalam variabel yang diprediksikan

a = Harga Y bila $X=0$ (harga konstanta)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila $b (+)$ maka naik, dan bila $b (-)$ maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Sebelum masuk pada persamaan di atas, akan dicari nilai dari a dan b terlebih dahulu. Untuk mencari nilai a dan b dapat menggunakan persamaan sebagai berikut: Persamaan nilai konstanta (nilai Y' apabila $X=0$) :

Setelah nilai a dan b ditemukan, maka persamaan regresi linier sederhana dapat disusun persamaan regresi nilai disiplin kerja dengan efektifitas pelayanan pegawai adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + bX$$

$$Y = 28,9901 + 0,3793X$$

Keterangan :

$a = 28,9901$ adalah suatu konstanta yang mempengaruhi efektifitas pelayanan pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, tanpa dipengaruhi oleh perubahan nilai disiplin kerja.

$b = 0,3793$ adalah koefisien regresi yang mempengaruhi efektifitas pelayanan pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Ilir Kota Samarinda, artinya bahwa setiap perubahan nilai disiplin kerja maka efektifitas pelayanan pegawai mengalami perubahan sebesar $0,3793$.

Dari persamaan tersebut di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif terhadap efektifitas pelayanan pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda.

3. Test Hipotesis Koefisien Kolerasi

Test hipotesis digunakan untuk menguji apakah disiplin kerja (X) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap efektifitas pelayanan pegawai (Y). berdasarkan nilai koefisien korelasi r sebesar $1,738$ bila dibandingkan dengan r tabel sebesar $0,532$ dengan taraf kesalahan 5% ternyata r hitung lebih besar dari r tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja signifikan terhadap efektifitas pelayanan pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda.

4. Pembahasan Hasil Penelitian

dengan Pengaruh sikap disiplin terhadap efektifitas pelayanan pegawai diperoleh dengan persamaan regresi, yaitu $Y = 28,9901 + 0,3793X$ yang berarti nilai konstanta sebesar $28,9901$ yang menunjukkan bahwa jika disiplin kerja tidak diperhatikan masih terdapat efektifitas pelayanan pegawai pada kantor Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda walaupun kecil dalam ukuran satuan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan koefisien sebesar $0,3793$ menunjukkan bahwa jika disiplin kerja diperhatikan atau terjadi peningkatan nilai disiplin kerja maka efektifitas pelayanan pegawai akan mengalami perubahan atau peningkatan nilai sebesar $0,3793$. Dengan demikian analisis ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Efektifitas Pelayanan Pegawai (Y).

Pengaruh disiplin kerja dengan efektifitas pelayanan ternyata positif dan signifikan, hal ini dibuktikan dengan $r = 1,738$ dimana pedoman untuk memberikan interpretasi yang dikemukakan oleh Sugiyono berada pada interval Antara $0,800$ sampai dengan $1,000$ yang termasuk dalam kategori sangat kuat, hal ini bahwa kenaikan (penurunan) X mengakibatkan peningkatan (penurunan) Y . harga r tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan $N = 14$ diperoleh $0,532$ karena

harga $r_{hitung} > r_{tabel}$ $1,738 > 0,532$, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja kantor kelurahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan.

Hal tersebut juga dapat dilihat dari hasil pengamatan selama melakukan penelitian yang dilakukan oleh penulis, bahwa seluruh pegawai kelurahan tempat penulis melakukan penelitian terlihat disiplin, yang berarti pegawai kelurahan tersebut selalu patuh terhadap aturan dan tata tertib yang ada dalam hal kaitannya pelaksanaan pekerjaan, dengan selalu hadir pada saat jam kerja, mengerjakan seluruh pekerjaan yang diberikan kepada mereka tanpa menunda-nunda pekerjaan yang diberikan kepada pegawai, dengan meninggalkan kantor pada saat jam kerja untuk kepentingan pribadi dan sebagainya, selalu patuh terhadap perintah dan instruksi dari atasan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, sebagai mana tujuan dari organisasi pemerintahan kelurahan yaitu memberikan pelayanan yang efektif dan lebih efisien sebagai abdi dari masyarakat. Efektifitas atau pencapaian tujuan dalam sebuah organisasi tidak didapatkan dengan begitu saja akan tetapi juga ditunjang dengan sikap disiplin dari pegawai, dari hasil pengamatan ini juga menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap efektifitas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Penutup

Melalui pengamatan dan hasil analisis yang dilakukan terhadap variabel disiplin kerja menyatakan bahwa disiplin kerja pemerintahan di Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, termasuk baik dan tergolong dalam kategori tinggi. Begitu juga dengan variabel efektifitas pelayanan pegawai pemerintahan di Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, termasuk baik dan tergolong dalam kategori tinggi. Dengan ini juga menunjukkan bahwa, dengan semakin bagusnya sikap disiplin pegawai maka efektifitas pelayanan akan semakin bertambah baik juga.

Hasil uji statistik korelasi koefisien variabel disiplin kerja dengan efektifitas pelayanan pegawai menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dan positif kedua variabel tersebut. Dimana diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} yang berarti benar bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel disiplin kerja dengan variabel efektifitas pelayanan.

Hasil uji statistik regresi linier sederhana menunjukkan bahwa disiplin kerja pemerintahan kelurahan berpengaruh positif terhadap efektifitas pelayanan pegawai. Hasil analisis tersebut bermakna bahwa semakin tinggi tingkat disiplin kerja maka semakin meningkat pula efektifitas pelayanan pegawai. Dengan demikian hipotesis tentang adanya pengaruh disiplin kerja dengan efektifitas pelayanan pegawai di Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda menjadi terbukti berdasarkan hasil dari jawaban koesioner.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Disiplin Kerja Pemerintahan terhadap Efektifitas Pelayanan Pegawai di Kelurahan Rapak Dalam Kecamatan Loa Janan Ilir Kota Samarinda, diketahui bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap efektifitas pelayanan pegawai. Untuk itu dalam rangka memperbaiki disiplin kerja di pemerintahan kelurahan, maka perlunya menempatkan pegawai pemerintahan kelurahan sesuai kemampuan dan disiplin ilmu mereka masing-masing dan yang bertanggung jawab serta berdisiplin tinggi, yang ditetapkan Lurah sebagai pemimpin organisasi pemerintahan kelurahan tersebut.

Adanya anggapan yang mengemukakan bahwa disiplin kerja pegawai pemerintahan Kelurahan yang dirasa masih kurang dalam pelaksanaan tugas-tugas dan tanggung jawab terhadap tata tertib serta aturan yang ada. Berdasarkan hal tersebut, maka bagi pemimpin organisasi kelurahan yaitu pak Lurah agar ikut secara langsung melakukan pengawasan terhadap para pegawainya, agar diberi sanksi kepada pegawai yang melanggar aturan yang telah disepakati bersama agar tugas-tugas yang di berikan kepada mereka sebagai abdi dari masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik agar dapat memuaskan masyarakat yang diberikan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Atmosudirdjo, Prayudi, *Dasar – dasar Administrasi Manajemen dan office Manajement*, Jakarta, 1987.
- Beach, D.S. 1980. *The Management of People at Work*. New York: Mc Millan Publishing Co. Inc.
- Dassler, Gary. 1997. *Human Behavior: Improving Performance at Work*. Virginia: Restone Publishing Company, Inc.
- Ensiklopedi Administrasi, 1989.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Renika Cipta.
- Handoko, T. Hani. 1996. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.,
- Kartono, Kartini, 1990, *Pengantar Metodologi Research Sosial*, Penerbit Alumni, Bandung.
- Kotler, Philip dan AB. Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Milenium, Prenhallindo
- Manullang 1986. *Militer dan Politik di Indonesia*. Penerjemah : Th. Sumartana. Jakarta: Sinar Harapan.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.
- Siagian, SP, 1981, *Evaluasi Sebagai Fungsi Manajemen*, Bandung : Remaja Karya.
- Singodemdjo, Markum. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: SMMAS.
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Stoner, James A.S. 1996. *Management*. Terjemahaan., Jakarta: Alexander Sindoro, Preshallindo.
- Suharsimi Arikunto, 1993, *Prosedur Penelitian*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfa Beta, Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencanan Prenada Media Group.
- Warella, Y., 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Naskah Pidato Pengukuhan Guru Besar FISIP UNDIP Semarang
- Widjaja, 1990. “*Pelayanan Publik*”, .Cet; I, Yogyakarta : Cindelaras Pustaka Rakyat Cerdas
- Sumber Lain**
- Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 *tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian*
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 *tentang pemerintahan daerah*.