

Kompetensi Pegawai Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Selatan

Firman Tri Illahi

Kementrian Perhubungan, Dirjen Perkeretaapian, Balai Pengelola Kereta Api Ringan SUMSEL

Email: firman.tri.illahi@gmail.com

Abstract

Government have to implement a structured and organized governance system well. In the implementation of tasks and functions, government supported by human resources as executor. The qualified of civil servants certainly expected to provide optimal performance results. This research using a quantitative research techniques by data collection methods of observation and analysis of case while the method of solving the case using interviews based on the results of the analysis and discussion. Human resource who qualified expected to reach optimal result in any job performance. They must be have sufficient knowledge, skill and also competence to do job and task. By considering the importance of the investment value of human resources, it is important to improve the quality of human resources in terms of knowledge, attitudes and skills in order to obtain the optimality of performance for government agencies, through the recruitment in accordance with the specification requirements, education and training which tailored to the tasks and services performed as well as the clarity of procedures and regulations decided to become a good governance.

Keywords: knowledge, attitudes, skill, competence

Abstrak

Pemerintah harus menerapkan sistem pemerintahan yang terstruktur dan terorganisir dengan baik. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi, pemerintah didukung oleh sumber daya manusia sebagai pelaksana. PNS yang berkualitas tentu diharapkan memberikan hasil kinerja yang optimal. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data observasi dan analisis kasus sedangkan metode penyelesaian kasus menggunakan wawancara berdasarkan hasil analisis dan diskusi. Sumber daya manusia yang memenuhi syarat diharapkan mencapai hasil optimal dalam kinerja apa pun. Mereka harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang memadai untuk melakukan pekerjaan dan tugas. Dengan mempertimbangkan pentingnya nilai investasi sumber daya manusia, penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam hal pengetahuan, sikap dan keterampilan untuk mendapatkan optimalitas kinerja bagi lembaga pemerintah, melalui rekrutmen sesuai dengan spesifikasi persyaratan, pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan tugas dan layanan yang dilakukan serta kejelasan prosedur dan peraturan memutuskan untuk menjadi pemerintahan yang baik.

Kata kunci: pengetahuan, sikap, keterampilan, kompetensi

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia dalam hal ini pegawai merupakan salah satu aset utama suatu instansi yang berfungsi menjadi penyusun rencana dan pelaku aktif dari setiap aktifitas instansi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, latar belakang pendidikan, usia dan jenis kelamin yang bermacam - macam yang kemudian dibawa ke dalam suatu instansi. Kualitas dan kuantitas sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan instansi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan (Hasibuan, 2011).

Berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia atau pegawai telah dilakukan oleh seluruh instansi pemerintahan. Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan hasil kinerja yang diharapkan akan sukses atau sesuai dengan program yang telah direncanakan oleh pemerintah. Program kegiatan tersebut dirancang oleh tiap instansi sesuai dengan tupoksi masing – masing.

Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Selatan berdiri pada tahun 2015 berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan 63 Tahun 2014 tentang Instansi dan Tata Kerja Balai Teknik Perkeretaapian. Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Selatan merupakan suatu Unit Pelaksana Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Perkeretaapian.

Pertimbangan adanya instansi balai teknik perkeretaapian yaitu dalam rangka meningkatkan efektifitas pelaksanaan peningkatan prasarana, fasilitas bimbingan dan pengawasan teknis, serta koordinasi pelaksanaan operasional penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan kereta api. Tugas utamanya yaitu untuk melaksanakan peningkatan dan pengawasan prasarana, serta pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas dan keselamatan perkeretaapian.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Selatan mempunyai fungsi diantaranya pelaksanaan peningkatan prasarana perkeretaapian, pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan prasarana perkeretaapian, pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan sarana, lalu lintas dan angkutan kereta api, pelaksanaan pengawasan keselamatan lalu lintas dan angkutan kereta api, pelaksanaan pemantauan kelaikan prasarana dan sarana perkeretaapian, pelaksanaan pencegahan dan penindakan pelanggaran perundang-undangan di bidang perkeretaapian, pelaksanaan analisis dan penanganan kecelakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan pengelolaan urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, hukum, dan hubungan masyarakat.

Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Selatan mempunyai kelompok jabatan fungsional yang tugasnya membantu Kepala Seksi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan jabatan fungsional masing – masing. Jabatan fungsional umum yang akan diteliti yaitu tenaga Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan yang berada di bawah seksi Lalu Lintas, Sarana dan Keselamatan yang mempunyai uraian jenis kegiatan sebagai berikut (1) Mengkonsep usulan rencana kerja tahunan pengawasan pengembangan jaringan jalur kereta api, lalu lintas dan angkutan kereta api di wilayah kerja balai serta pelaksanaan pengawasan lalu lintas operasional angkutan kereta api wilayah kerja balai; (2) Meneliti dan menginventarisasi data jaringan jalur kereta api yang beroperasi dan tidak beroperasi wilayah kerja balai, meneliti dan menginventarisasi data lalu lintas dan operasional angkutan kereta api yang melintas di jaringan jalur kereta api di wilayah kerja balai, meneliti dan memeriksa bahan dan data GAPEKA, MALKA dan Telegram Kereta Api wilayah kerja balai; (3) Mengkonsep pelaksanaan pengawasan penataan dan pengembangan jaringan jalur kereta api wilayah kerja balai; (4) Meneliti dan memeriksa bahan dan data kelas jalan, kapasitas lintas dan kapasitas angkut kereta api wilayah kerja balai; (5) Meneliti dan mengumpulkan informasi data kondisi lintas jaringan kereta api wilayah kerja balai; (6) Mengkonsep pelaporan dan evaluasi pelaksanaan pengawasan jaringan dan lalu lintas dan angkutan kereta api wilayah kerja balai; (7) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat membantu mengetahui bagaimana kompetensi pegawai di jabatan tersebut dan upaya - upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kompetensi pegawai tersebut.

2. Literature Review

Terdapat 2 (dua) teori yang dapat dijadikan bahan dalam penelitian ini, yang pertama yaitu berdasarkan teori dari Hutapea dan Thoha (2008) yang menyatakan bahwa terdapat 3 (tiga) komponen utama pembentukan kompetensi, yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap. Pengetahuan dalam hal ini merupakan informasi yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya sesuai bidang yang dikerjakannya. Informasi yang dimiliki pegawai tersebut dapat digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Pengetahuan seorang pegawai ikut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, dikarenakan pegawai yang mempunyai pengetahuan yang cukup dapat meningkatkan efisiensi suatu instansi.

Keterampilan merupakan suatu upaya dalam menyelesaikan tugas, fungsi dan tanggungjawab yang diberikan suatu instansi kepada seorang pegawai dengan optimal dan maksimal, contoh keterampilan teknis yang dapat diberikan pada pegawai dengan tujuan menunjang kinerja mereka, yaitu diklat, pelatihan ataupun bimbingan teknis. Sikap merupakan suatu pola tingkah pegawai dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggungjawabnya sesuai dengan peraturan instansi. Apabila pegawai tersebut mau mendukung pencapaian instansi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan sebaik mungkin.

Melalui berbagai upaya peningkatan kemampuan dan kualitas sumber daya manusia diharapkan akan mendapatkan hasil kinerja yang maksimal dan optimal, sehingga kinerja pemerintahan akan terlaksana dengan baik. Selain itu, dengan adanya peningkatan tersebut maka tugas-tugas yang diberikan dapat dilaksanakan dengan optimal dan maksimal sesuai dengan visi dan misi yang telah ditentukan instansi, sehingga kinerja pegawai akan memberikan hasil yang optimal. Teori kedua yaitu teori Kompetensi atau yang lebih dikenal dengan Teori Byars and Rue, disebutkan bahwa Kompetensi dapat diartikan sebagai suatu sifat, sikap atau karakteristik yang dibutuhkan oleh seseorang agar dapat melaksanakan tugas dengan baik, atau juga dapat berarti karakteristik seseorang yang mudah dilihat meliputi pengetahuan, keahlian, dan sikap/perilaku yang memungkinkan untuk berkinerja.

Berdasarkan uraian di atas, penentuan indikator kompetensi dapat diukur dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang apabila diterapkan dapat membantu meningkatkan kinerja dan kompetensi serta prestasi kerja bagi pegawai. Jika digambarkan dalam bagan, maka hubungan dari variabel tersebut dapat dilihat dalam bagan sebagai berikut:

3. Metodologi Penelitian

Berdasarkan kasus yang diambil, maka penelitian yang digunakan dalam hal ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggambarkan kompetensi pegawai Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Selatan melalui metode pendekatan berupa wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, agar diperoleh data yang akurat, bisa dipertanggungjawabkan dan valid, maka dilakukan melalui wawancara. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif menggunakan analisis keterangan dan uraian yang menggambarkan objek penelitian pada seksi Lalu Lintas, Sarana dan Keselamatan untuk mengetahui apakah kompetensi pegawai dengan jabatan fungsional umum Analisis Data dan

Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan telah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai.

Penelitian dilakukan dengan cara observasi di lingkungan Balai Teknik Perkeretaapian Wilayah Sumatera Bagian Selatan dan wawancara dengan Kepala Seksi Lalu Lintas, Sarana dan Keselamatan serta beberapa staf dengan tujuan untuk memperoleh data secara luas, fokus, dan tepat sasaran sesuai dengan kondisi yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, maka akan didapat suatu pendapat, kendala, dan saran yang selanjutnya dapat digunakan untuk menganalisis kompetensi pegawai. Standar kompetensi pegawai untuk jabatan fungsional umum Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan dapat diperoleh melalui rekrutmen, seleksi, perencanaan, penempatan pegawai, evaluasi kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia lainnya seperti program diklat atau bimbingan teknis..

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Standar Kompetensi Pegawai Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan

Standar kompetensi merupakan kualifikasi kemampuan minimum yang harus dimiliki oleh pegawai dimana mencakup pengetahuan, sikap, dan keterampilan, yang digunakan sebagai pedoman penilaian untuk setiap pegawai pada saat bekerja. Berdasarkan hasil analisis penelitian ini diperoleh data yang bersumber dari observasi dan wawancara dimana dalam menentukan standar kompetensi teknis pegawai bidang analisis data dan informasi jaringan dan pelayanan ditetapkan 5 (lima) standar kompetensi, yaitu: (1) Kompetensi inventarisasi data; (2) Kompetensi pengumpulan informasi data; (3) Kompetensi pengolahan data; (4) Kompetensi validasi data; (5) Kompetensi pelaksanaan pengawasan.

Kompetensi inventarisasi data yaitu kemampuan untuk mencatat dan menyusun data yang diperlukan terkait kondisi lapangan dan data – data administrasi lainnya. Kompetensi pengumpulan informasi data yaitu mampu mengevaluasi kegiatan pengumpulan data, memeriksa apakah data tersebut sesuai dengan kondisi lapangan. Kompetensi pengolahan data yaitu kemampuan memahami metode pengolahan data (data kualitatif maupun kuantitatif). Kompetensi validasi data yaitu memiliki pengetahuan memvalidasi data yang sudah diolah agar dapat dipahami. Kompetensi pelaksanaan pengawasan yaitu kemampuan untuk melakukan pengawasan di lapangan berdasarkan SOP dan data – data administrasi di kantor.

Tabel 1. Standar Kompetensi Pegawai Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan

| No | Tugas Jabatan Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan | Standar kompetensi yang harus dimiliki (indikator) | Kompetensi yang ada saat ini |
|----|---|--|------------------------------|
| 1 | Mengkonsep usulan rencana kerja tahunan pengawasan pengembangan jaringan jalur kereta api, lalu lintas dan angkutan kereta api di wilayah kerja balai serta pelaksanaan pengawasan lalu | Paham peraturan terkait pelaksanaan pengawasan pengembangan lalu lintas jaringan jalur KA, lalu lintas dan angkutan kereta api | Memenuhi |

| No | Tugas Jabatan Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan | Standar kompetensi yang harus dimiliki (indikator) | Kompetensi yang ada saat ini |
|----|---|--|---|
| | lintas operasional angkutan kereta api wilayah kerja balai. | | |
| 2 | Meneliti dan menginventarisasi data jaringan jalur kereta api yang beroperasi dan tidak beroperasi wilayah kerja balai, meneliti dan menginventarisasi data lalu lintas dan operasional angkutan kereta api yang melintas di jaringan jalur kereta api di wilayah kerja balai, meneliti dan memeriksa bahan dan data Gapeka, Maklumat Kereta Api dan Telegram Kereta Api wilayah kerja balai. | a. Mempunyai pengetahuan terkait pembuatan Gapeka, Malka dan Telka; b. Mempunyai pengetahuan tentang jaringan jalur KA, data lalu lintas dan operasional angkutan KA. | a. Belum mendapat pendidikan/ pelatihan terkait Gapeka, Malka dan Telka; b. Memenuhi |
| 3 | Mengkonsep pelaksanaan pengawasan penataan dan pengembangan jaringan jalur kereta api wilayah kerja balai. | Mampu menyusun kerangka berpikir dalam pelaksanaan pengawasan penataan dan pengembangan jaringan jalur KA | Memenuhi |
| 4 | Meneliti dan memeriksa bahan dan data kelas jalan, kapasitas lintas dan kapasitas angkut kereta api wilayah kerja balai. | Pernah mendapat pelatihan/ bimbingan teknis lalu lintas dan angkutan kereta api | Belum memenuhi |
| 5 | Meneliti dan mengumpulkan informasi data kondisi lintas jaringan KA wilayah kerja balai. | Mempunyai kecakapan dalam hal meneliti dan mengumpulkan informasi data kondisi lintas jaringan KA | Memenuhi |
| 6 | Mengkonsep pelaporan dan evaluasi pelaksanaan pengawasan jaringan dan lalu lintas dan angkutan kereta api wilayah kerja balai. | Mampu mengoperasikan Ms. Office (Word, Excel, Power Point) | Memenuhi |
| 7 | Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan. | a. Cepat Tanggap; b. Mampu menyesuaikan diri | a. Memenuhi; b. Memenuhi. |

| No | Tugas Jabatan Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan | Standar kompetensi yang harus dimiliki (indikator) | Kompetensi yang ada saat ini |
|----|--|--|------------------------------|
| | | dengan lingkungan kerja. | |

4.2 Peningkatan Kompetensi Melalui Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan dapat diartikan sebagai suatu usaha terencana dari instansi untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan seorang pegawai. Terdapat beberapa keuntungan dengan dilakukannya program pendidikan dan pelatihan bagi pegawai yang pada akhirnya akan membawa keuntungan bagi instansi diantaranya : (1) Mendorong pencapaian pengembangan diri pegawai; (2) Memberikan kesempatan bagi pegawai untuk berkembang dan memiliki pandangan tentang masa depan kariernya; (3) Membantu pegawai dalam menangani konflik dan ketegangan; (4) Meningkatkan kepuasan kerja dan prestasi kerja; (5) Menjadi jalan untuk perbaikan keterampilan dalam bersosialisasi dan berkomunikasi; (6) Membantu menghilangkan ketakutan dalam mencoba hal-hal baru dalam pekerjaan; (7) Menggerakkan pegawai untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Berdasarkan hal-hal di atas maka pendidikan, pelatihan ataupun bimbingan teknis memberikan dampak yang baik terhadap kinerja seorang pegawai sebagai individu. Hal ini jelas akan membawa peningkatan terhadap kinerja instansi apabila pendidikan dan pelatihan pegawai dilakukan secara terencana dan berkesinambungan.

4.3 Analisis Responden Pegawai Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian melalui tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara) (Nazir, 1999). Wawancara juga merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan yaitu dengan mewawancarai 1 orang kepala seksi dan 1 orang pegawai analis data dan informasi jaringan prasarana dan pelayanan. Adapun pertanyaan yang diajukan dibedakan menjadi 2 (dua) pokok bahasan berbeda.

Pertanyaan ditujukan kepada kepala seksi, yaitu : (1) Apa jabatan Saudara?; (2) Apakah penempatan posisi pegawai saat ini sudah sesuai dengan kompetensi pegawai dimaksud ; (3) Apakah jumlah pegawai saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan instansi?. Sedangkan pertanyaan ditujukan kepada pegawai kelompok jabatan fungsional umum, yaitu : (1) Apa jabatan Saudara ?; (2) Apa latar belakang pendidikan Saudara ?; (3) Apakah sudah pernah bekerja di bidang analis data dan informasi ?; (4) Apakah sudah pernah mengikuti pelatihan atau diklat terkait jabatan Saudara saat ini ?

| No | Kode Responden | Komentar |
|----|----------------|---|
| 1 | KS | - "Kepala Seksi Lalu Lintas, Sarana dan Keselamatan"; |

| No | Kode Responden | Komentar |
|----|----------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - “Kalau berdasarkan persyaratan pada jabatan yang dipegang bisa dikatakan belum sesuai, namun pegawai dimaksud mampu mengerjakan tugas yang diberikan”; - “Belum, masih dibutuhkan tambahan pegawai untuk menempati posisi tertentu dan dikarenakan beberapa tahun terakhir sempat ada moratorium pegawai sehingga penambahan jumlah belum maksimal” |
| 2 | PA | <ul style="list-style-type: none"> - “Analisis Data dan Informasi Jaringan dan Layanan”; - “S-2 Teknik Sipil”; - “Sudah pernah namun dengan tugas pokok yang berbeda”; - “Belum pernah” |

Berdasarkan hasil analisis di atas, diketahui bahwa tenaga Analisis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan (PA) berlatar pendidikan S-2 Teknik Sipil, sudah memiliki pengalaman menempati jabatan sejenis namun dengan tugas pokok yang berbeda dan belum pernah mengikuti pelatihan atau diklat terkait analisis data dan informasi. Berdasarkan hal tersebut, dari segi kualifikasi pendidikan teknis yang harus dimiliki belum terpenuhi yaitu pendidikan minimal sarjana (S1)/ Diploma IV di bidang Statistik/ Manajemen/ Teknik Informatika/ Sistem Informasi/ Ilmu Ekonomi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan namun sudah memiliki pengalaman dengan jabatan serupa. Berdasarkan analisis data tersebut bahwa pegawai Analisis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan (PA) dapat dikatakan kompeten menempati posisi jabatan dimaksud namun perlu mendapat pelatihan atau diklat terkait analisis data dan informasi.

Berdasarkan informasi dari kepala seksi bahwa sempat terjadi moratorium penerimaan pegawai sehingga harus memaksimalkan pegawai yang ada saat ini. Sebagai upaya yang dilakukan agar semua pegawai yang ada berkompeten maka harus dilakukan peningkatan kompetensi. Diharapkan juga dari pegawai itu sendiri mempunyai motivasi atau keinginan untuk mengembangkan potensi diri mereka dan mempunyai minat serta ketertarikan dalam menjalankan tugas dan fungsi pada jabatan yang dipegang. Selain itu diperlukan ketekunan dan ketelitian yang baik karena bidang analisis data dan informasi mempunyai tugas melakukan kegiatan yang meliputi pengumpulan data, pengklasifikasian dan penelaahan data untuk menyimpulkan dan menyusun rekomendasi di bidang data dan informasi.

Proses peningkatan/pengembangan kompetensi pegawai analisis data yaitu melalui proses belajar, sering mengerjakan kegiatan terkait analisis data, mengikuti diklat/pelatihan selain itu pegawai harus memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas dan menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Pegawai yang bekerja pada suatu instansi harus menguasai pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Untuk itu diperlukan suatu pembekalan agar pegawai tersebut dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja yang ada, sehingga proses pelatihan dan pengembangan pegawai menjadi sangat penting untuk bidang manapun.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pegawai Analis Data dan Informasi Jaringan Prasarana dan Pelayanan dapat dikatakan kompeten menempati posisi jabatan dimaksud namun belum optimal, untuk mendukung agar pelaksanaan pekerjaan analis data dan informasi dapat optimal dengan kondisi saat ini maka diperlukan pendidikan/pelatihan bagi pegawai yang membidangi, pemberian pembekalan agar pegawai tersebut dapat lebih menguasai dan ahli di bidangnya masing-masing serta meningkatkan kinerja guna tercapainya kompetensi pegawai yang optimal.

6. Daftar Pustaka

- Djamarah, Syaiful Bahri. (2002). Psikologi Belajar. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dunnette. (1976). Definisi Keterampilan, Kencana Prenada Media. Group : Jakarta
- Gordon. (1994). Definisi Keterampilan, TP. Midas Surya Grafindo, Jakarta
- Isnanto, Bambang. (2009). Manajemen Pemerintahan dalam Persfektif Pelayanan Publik, Jakarta: STIAMI dan Mitra Wacana Media.
- Jusuf, Irianto. (2001). Tema-Tema Pokok Sumber Daya Manusia. Jakarta: Insan Cendikia.
- Malayu S.P Hasibuan, H. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina Miftahul. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Rajawali Pers, Jakarta
- Republik Indonesia. (2003). Peraturan Pemerintah No. 54 Tahun 2003 Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 97 Tahun 2000 Tentang Formasi Pegawai Negeri Sipil. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. (2009). Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sekretariat Negara, Jakarta
- Riswanto, Jamal. (2010). Komitmen Organisasi. Diakses 16 Juni 2016, dari <http://lukmancoroners.blogspot.co.id/2010/06/komitmen-organisasi.html>.
- Rivai, Veithzal, Ella Jauvani Sagala. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Dari Teori ke Praktik. PT. RajaGrafindo Persada
- Siagian, Sondang P. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- SK Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 46A Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil
- Soekidjo, Notoatmodjo. (1992). Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Kelima, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Sondang P. Siagian. (1992). Manajamen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, CV. Alfabeta Bandung
- Sunyoto, Danang & Burhanuddin. (2011). Perilaku Organisasi, CAPS, Yogyakarta
- Suprato, Tommy. (2009). Pengantar Teori dan Manajemen, MedPress. Yogyakarta
- Thohha, Miftah. (2007). Perilaku Organisasi: Konsep dan Dasar Aplikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Uno, Hamsa B & Ninan, Lamatenggo. (2014). Teori Kinerja dan Pengukuran, Bumi Aksara

Copyright Disclaimer

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.