

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur

Lukman Hakim

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email : Lukmanhakim1088@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur. Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode Eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu, yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode eksplanatif dilakukan dengan pendekatan survei. Survei merupakan suatu penelitian kuantitatif yang sama kepada banyak orang untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.

Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh rujukan sebagai berikut :

- a. Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur sebesar 0.737.
- b. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,737, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur meningkat. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.588, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 58,8%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 41,2%.
- c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan peningkatan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan taraf $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$\rho = 0.000 < \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan sekarang, dimana berakibat pada terjadinya sebuah perubahan yang begitu cepat pada sendi-sendi kehidupan, bangsa Indonesia dihadapkan pada suatu kondisi yang secara realita menuntut kualitas sumber daya manusia yang benar-benar mampu bersaing, baik dalam kompetisi global maupun dalam memanfaatkan potensi yang ada di bumi Indonesia. Mengingat pentingnya sebuah kualitas sumber daya manusia Indonesia, maka seluruh unsur dan komponen yang ada harus senantiasa berusaha menciptakan kebijaksanaan yang dapat mendorong ke arah perbaikan kualitas sumber daya manusia. Kalau hal ini tidak dilaksanakan maka dikhawatirkan kualitas sumber daya manusia Indonesia akan jauh tertinggal dari negara-negara lain terutama dalam penanganan anak jalanan.

Khususnya mengenai masalah tentang kondisi anak jalanan khususnya pada panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur yang belum sesuai dengan harapan, sehingga berpengaruh pada sebuah hasil yang belum maksimal pada sebuah efektivitas kinerjanya. Pandangan terhadap sebuah

kualitas pelayanan tidak dapat dilihat secara semata, tetapi juga secara umum dalam lingkungan organisasinya, karena sikap dan perilaku masing-masing anak jalanan mempunyai sifat dan karakteristik yang berbeda. Heterogenitas tenaga kerja baik secara individu maupun kelompok dengan keberadaannya memerlukan perhatian dan penanganan yang memadai, sehingga dapat menciptakan dorongan atau merangsang mereka menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik. Pandangan tersebut di atas menuntut adanya pembinaan secara menyeluruh, berkesinambungan dan terarah terhadap sebuah hasil kualitas pelayanan yang baik untuk menciptakan sebuah efektivitas yang maksimal pada anak jalannya, yang nantinya akan terwujudnya didikan anak jalanan yang bermental baik, berwibawa, berdaya guna, berhasil guna, bersih, berkualitas tinggi dan sadar akan tanggung jawabnya.

Dalam realitanya, sebuah kualitas pelayanan juga sangat berkaitan dengan efektivitas perlayannya. Kenyataan ini tidak dapat dipungkiri, karena bagaimana pun juga sebuah kualitas pelayanan dan efektivitas penanganan anak jalanan dalam panti sosial sangat menentukan dalam pencapaian sebuah hasil yang maksimal

untuk menjadikan anak jalanan yang baik. Apabila sebuah kualitas pelayanan tersebut tersebut di atas, secara riil belum sesuai dengan harapan apa yang kita inginkan, maka dikhawatirkan akan berpengaruh negatif pada efektifitas penanganan anak jalanan yang baik, maka tentu akan berpengaruh pada sebuah kualitas pelayanan maupun efektivitas secara keseluruhan. Hal ini apabila dibiarkan secara terus-menerus, dan tidak diiringi dengan sebuah kebijaksanaan yang profesional, maka sasaran dan tujuan tersebut tidak akan dapat dicapai dengan maksimal.

Lebih lanjut lagi, dinamika sebuah perkembangan pengelolaan penanganan anak jalanan, baik dari aspek manajemen maupun operasional sangat dipengaruhi oleh berbagai tuntutan dari lingkungan, diantaranya bahwa panti sosial tersebut dituntut untuk memberikan sebuah kualitas pelayanan yang bermutu. Namun pada kenyataannya upaya tersebut belum dapat maksimal dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan-keluhan masyarakat yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap panti sosial tersebut belum berhasil dengan baik. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat

memberikan rasa puas kepada anak jalanan dip anti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit Jakarta timur.

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Landasan teori berisikan deskripsi teori yang mengutamakan uraian tentang hasil kajian atas teori, konsep dan definisi yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Teori ini selanjutnya dijadikan sebagai landasan dalam pelaksanaan penelitian sehingga pemecahan masalah didasarkan atas pertimbangan teoritis yang obyektif. Penelitian dianggap memenuhi syarat apabila didukung oleh teori-teori yang relevan dengan fokus masalah guna menganalisis permasalahan tersebut berdasarkan atas pertimbangan teoritis yang obyektif. Maka untuk keperluan diatas, peneliti akan menguraikan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, seperti:

1. Pengertian Administrasi

Administrasi menurut Sondang. P. Siagian (1980:3), dalam bukunya Filsafat Administrasi adalah: "Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu antara dua orang atau untuk mencapai tujuan

yang telah ditetapkan sebelumnya". Selanjutnya pengertian Administrasi menurut Dona Suganda (1995:42) dalam bukunya, administrasi dibagi menjadi dua yaitu dalam arti sempit dan dalam arti luas.

2. Pengertian Manajemen

George. R. Terry dalam bukunya "principles of management" yang dikutip oleh (Soewarno Handayaniingrat, *Pngantar Studi Ilmu Administrasi, Jakarta : Balai Pustaka 1995, hal. 42*) mengatakan bahwa:

"Manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas perencanaan, organisasi, penggerakan pelaksanaan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya".

Pengertian di atas, menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang dimulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan, dan pengawasan.

3. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebelum istilah manajemen sumber daya manusia dikenal luas, orang (organisasi) mengenal adanya manajemen

personalia. Antara manajemen sumber daya manusia dan manajemen personalia terdapat perbedaan didalam ruang lingkup dan tingkatannya.

Menurut Basir Barthos (2006:1) dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia*, mengemukakan pendapat bahwa:

"Manajemen sumber daya manusia mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri. Sedangkan Manajemen Personalia mencakup sumber daya manusia yang berada dalam perusahaan-perusahaan modern yang dikenal dengan sektor formal".

4. Pengertian Organisasi

Organisasi merupakan unit sosial (atau pengelompokan manusia) yang sengaja dibentuk dengan penuh pertimbangan dalam rangka mencapai tujuan-tujuan tertentu. Unit sosial

ditandai oleh : perencanaan yang sampai tingkat tertentu disusun secara sadar (misalnya : anggaran belanja keluarga), pusat-pusat kekuasaan (misalnya: kepala suku), serta oleh sistem keanggotaan yang dapat diganti (misalnya: melalui perceraian). Tetapi sampai seberapa jauh unit-unit sosial tersebut direncanakan secara sadar, dan dibentuk secara hati-hati dengan penuh pertimbangan dan mempunyai sistem kenggotaan yang secara rutin dapat diganti, pada hahekatnya tidak menonjol dibandingkan dengan unit-unit sosial yang dinamakan organisasi. Dengan demikian organisasi akan lebih menekankan kepada masalah pengendalian terhadap ciri/sifat maupun tujuannya, sedangkan pada pengelompokan sosial lain tidak begitu terasa.

5. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara Lukman (2003:10), Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Berdasarkan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, Zeithalm, Berry, dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para

pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa,

6. Pengertian Efektivitas

Efektivitas secara terminologi berasal dari kata Bahasa Inggris, yaitu Effectiveness yang berarti keberhasilan mencapai tujuan. Kata efektivitas juga identik dengan keberhasilan, sebagaimana dikemukakan Soerjadi, (1995:96), *Efektivitas Organisasi*, Jakarta : PT Rajawali Pers mengatakan bahwa efektivitas atau berhasil guna artinya kegiatan yang telah dilakukan telah mencapai target sasaran yang telah ditetapkan sesuai waktu yang ditetapkan.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada Panti Sosial Asuhan Anak Putra 5 duren Sawit Jakarta Timur, sedangkan waktu penelitiannya dilaksanakan dari bulan November 2013 sampai dengan Februari 2014.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Eksplanatif, yaitu suatu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan sesuatu,

yang bertujuan menguji hipotesis yang berkenaan dengan hubungan sebab akibat diantara variabel yang diteliti. Sedangkan pengumpulan data dalam metode eksplatif dilakukan dengan pendekatan survey. survei merupakan suatu penelitian kuantitatif yang sama kepada banyak orang untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui penelitian lapangan, sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan.

D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan
2. Penelitian Lapangan Yaitu melakukan penelitian secara langsung ke lapangan tempat obyek penelitian. Data-data yang tercakup dalam penelitian adalah:
 - a. Observasi
 - b. Wawancara
 - c. Pemberian Kuesioner
 - d. Studi Dokumentasi

PEMBAHASAN

1. Uji Koefisien Regresi

Tabel IV.4
Hasil Regresi Dengan Memakai SPSS'19.00

	<i>Unstandardized</i> Coefficients		t	Sig
	<i>B</i>	Std.Error		
Constant	8.939	5.921	1.694	0.000
Kualitas Pelayanan	0.737	0.102	7.694	0.000

Hasil Uji :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 8.939 + 0.737$$

(Kualitas Pelayanan)

- a. Nilai Constanta (a) pada hasil penelitian (a) dihasilkan sebesar 8.939 menunjukkan bahwa hasil penilaian atas Efektivitas Penanganan anak jalanan murni tanpa dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 8.939.
- b. Nilai regresi Kualitas Pelayanan (b) sebesar 0.737 menunjukkan adanya kontribusi positif

dihasilkan oleh Kualitas Pelayanan, artinya bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point maka akan memberikan pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0.737.

2. Uji Koefisien Korelasi (r)

Untuk menjawab hipotesis adanya hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Efektivitas Penanganan anak jalanan, maka digunakan uji Korelasi, hasil pengolahan data

dengan menggunakan Software 19.00 dihasilkan output Correlation Pearson
Statistic Product Service Solution Versi sebagai berikut :

Tabel IV.5
Hasil Korelasi Dengan Memakai SPSS'19.00

	Kepuasan Pasien	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	1.000	0.821
Efektivitas Penanganan anak jalanan		
Kualitas Pelayanan	0.821	1.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data,

2013

Hasil Uji :

Nilai korelasi sebesar 0.821 atau 82,1% dengan demikian terdapat hubungan positif antar variabel, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka secara langsung akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).

$$r_{xy} = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

3. Uji Koefisien Penentu (KD)

Kaidah :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dari hasil uji koefisien determinan melalui SPSS'19.00 Nilai Koefisien determinan (R-square) Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.588 atau 58,8% dengan demikian variasi peningkatan dan

4. Uji Hipotesis (Uji t)

$t_{hitung} > t_{tabel}$ (Ho) ditolak dan (Ha) diterima

$t_{hitung} < t_{tabel}$ (Ho) diterima dan (Ha) ditolak

Nilai t_{hitung} 7.694 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.694 dengan demikian $t_{hitung} 7.694 > t_{tabel} 1.694$ sehingga (Ho) Ditolak dan (Ha) diterima artinya ada hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

Probabilitas hasil penelitian diketahui sebesar 0.000 sedangkan nilai α ditetapkan sebesar 5% dengan demikian [$\rho = 0.000 < \alpha = 0,050$] karena nilai probabilitas dibawah nilai alpha (α) maka variabel

penurunan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 58,8% sehingga faktor-faktor diluar kedua variabel sebesar 41,2%.

Kualitas Pelayanan Signifikan terhadap peningkatan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur, artinya variabel Kualitas Pelayanan dapat dijadikan parameter dalam menentukan peningkatan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

Dari hasil analisis dan pembahasan dapat diperoleh rujukan sebagai berikut :

- a. Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra

utama 5 duren sawit jakarta timur sebesar 0.737.

- b. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,737, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur meningkat. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.588, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 58,8%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 41,2%.
- c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan peningkatan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan tarif $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$\rho = 0.000 < \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari analisis pada bab sebelumnya, dapat diambil suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh hasil bahwa Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif cukup terhadap Variabel Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

- a. Melalui uji regresi $Y = a + bX$; $Y = 8.939 + 0.737$ (Kualitas Pelayanan). Ini berarti bila Kualitas Pelayanan (X) ditingkatkan sebesar 1 point, maka akan memberikan pengaruh terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5

duren sawit jakarta timur sebesar 0.737.

- b. Uji korelasi Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,737, artinya bila Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka akan menghasilkan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur meningkat. Sedangkan melalui koefisien penentu didapat Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0.588, sehingga variasi peningkatan dan penurunan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 58,8%, dan terlihat faktor-faktor lain di luar variabel sebesar 41,2%.
- c. Berdasarkan uji hipotesis (uji t) didapat nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan sebesar 7.694 dan t tabel 1.694, dengan demikian H_0

ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan peningkatan Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

Probabilitas hasil sebesar 0.000 atau 0% sedangkan tarif $\alpha = 5\%$ dengan demikian [$\rho = 0.000 < \alpha = 0.050$], sehingga dengan demikian Kualitas Pelayanan **Signifikan** terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan Di panti sosial asuhan anak putra utama 5 duren sawit jakarta timur.

2. Terhadap teori yang digunakan, yakni teori Kualitas Pelayanan dari Boeddiharjo dan teori Efektivitas dari Soedarmayanti, menunjukkan adanya korelasi dan hubungan yang kuat atas indikator-indikator yang diteliti, sehingga keduanya menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan.

B. Saran

1. Dengan melihat hasil analisis yang menunjukkan variable Kualitas Pelayanan

(X) hanya berpengaruh sebesar 64,8%, terhadap Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur, maka Kualitas Pelayanan masih perlu ditingkatkan, sehingga akan memberikan pengaruh dan peningkatan yang lebih signifikan.

2. Selain Kualitas Pelayanan, agar Efektivitas Penanganan Anak Jalanan di Panti Sosial Asuhan Anak Putra Utama 5 Duren Sawit Jakarta Timur dapat dicapai, disarankan agar dilakukan motivasi dan peningkatan kesejahteraan ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT.Remaja Rosdakarya .Bandung.
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Redika Aditama.
- A.A Anwar Prabu Mangkunegara. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Basri, A. F. M., & Rivai, V. (2005). *Performance appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Bernardin, John H., & Russel, Joyce E. A. (1993). *Human resources management an experiential approach*. Singapura: McGraw-Hill, Inc.
- Davis, Keith and John W Newtrom. (2002). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw-Hill.
- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 4. BP. Semarang: Undip.
- Hasibuan Malayu SP, (2001: 103). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gunung Agung.
- Hadari Nawawi. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Cetakan Pertama. Gadjah Mada University Press.
- Kreitner Robert dan Kinicki. (1998), *Organizational Behavior*, Fourth Edition Mc Graw Hill Company Inc, New York.
- Malayu. S.P. Hasibuat, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mathis, R. L. dan Jackson, J. H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mink, Oscar G, Owen, Krrth Q, Barbara. (1993). *Developing High Performance Perole*. Massachusetts: Wesley Publishing Company.
- Prawiro Sentono, (1999). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Kebijakan*

- Kinerja Tenaga Kerja*. Yogyakarta: BPPE.
- Robert Kreitner dan Angelo Kinicky (2005: 248). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2003). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bagian Pertama. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Spencer,L.M dan Spencer,S.M. (1993), *Competence At Work*, John Wiley & Son, Kanada.
- Spencer. L, Mc Clelland, D dan Spencer S. (1996), *Competency Assesment Methods*, Reserch Press, New York.
- Wibowo. (2007). *Manajemen kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Whitmore,John. (2002). *Coaching For Performance (Seni Mengarahkan Untuk Mendongkrak Kinerja)*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Veithzal, Rivai. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Pustaka.
- Zwell, Michael, (2000). *Creating A Cultural of Competence*, New York: John Wiley & Sons, Inc.