



Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo

Strengthening the Capacity of Apparatus Performance in Improving the Quality of Public Services at the Gorontalo City Population and Civil Registry Office

Irsyad R. Pakarain¹, Zuchri Abdussamad²

¹² Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo

Correspondent Author. Email: zuchriabdussamad@ung.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penguatan kinerja aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan public dan juga menjadi sumbang pemikiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Metode yang digunakan adalah eksploratori, diperkuat dengan data kuantitatif (kuesioner). Data-data yang diperoleh berasal dari wawancara, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis distribusi frekwensi relatif. Hasil penelitian kompetensi aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di DKCS Kota Gorontalo, menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :1) Penguatan kinerja aparatur di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sejauh ini telah mengalami peningkatan, terlihat dari kualitas kerja sebesar 77 %, kerja sama sebesar 71.04 %, kuantitas sebesar 68.86%, konsistensi sebesar 58.61%, serta sikap aparatur sebesar 57.46 %. Secara keseluruhan penguatan kinerja aparatur di DKCS Kota Gorontalo adalah sebesar 66.59 % yang terus di benahi dan diperbaiki guna mencapai kinerja terbaik dari setiap aparatur pelaksana. 2) Faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik telah berjalan dengan baik diantaranya Kemampuan aparat sebesar 67.81%, sistim pelayanan sebesar 67.81% dan stuktur organisasi sebesar 56.31%. Secara keseluruhan faktor-faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan public sebesar 63.97 %. Dapat dilihat dari mekanisme serta prosedur pelayanan yang sudah sangat mudah dan target pencapaian yang sering bisa dicapai.

Kata Kunci : Kinerja; Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the strengthening of the performance of the apparatus in improving the quality of public services and also to become a brainchild at the Department of Population and Civil Registration of Gorontalo City. The method used is exploratory, reinforced by quantitative data (questionnaire). The data obtained came from interviews, observations, literature studies, and documentation. Data analysis used relative frequency distribution analysis technique. The results of the research on the competence of the apparatus in improving the quality of public services in the Gorontalo City DKCS conclude the following: 1) Strengthening the performance of the apparatus in the Gorontalo City Population and Civil Registry Office so far has increased, as can be seen from the quality of work by 77%, work the same is 71.04%, quantity is 68.86%, consistency is 58.61%, and the attitude of the apparatus is 57.46 %. Overall, the strengthening of the performance of the apparatus in the DKCS of Gorontalo City is 66.59% which continues to be addressed and improved in order to achieve the best performance of each implementing apparatus.

2) The factors that determine the quality of public services have been running well including the ability of the apparatus by 67.81%, the service system by 67.81% and organizational structure by 56.31%. Overall, the factors that can determine the quality of public services are 63.97%. It can be seen from the service mechanisms and procedures that are very easy and the achievement targets can often be achieved.

Keywords: Performance; Public Service

PENDAHULUAN

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DKCS) yang bertujuan untuk mempermudah dalam proses pencatatan sipil tentu tidak luput dari kekurangan yang sewaktu-waktu bisa menghambat kelancaran dalam proses pencatatan sipil. Seperti masih digunakannya mesin tik sebagai alat bantu untuk memproses penerbitan akta kelahiran tentu membutuhkan waktu yang cukup lama, banyak kemungkinan terjadi baik dari kesalahan penelitian nama atau lain sebagainya yang menyebabkan harus mengetik ulang akta kelahiran tersebut sampai memperoleh hasil yang seharusnya. Selain itu sumber daya manusia atau aparat yang diharuskan bekerja dengan mesin tik tersebut tidak menutup kemungkinan kurang menguasai menggunakan mesin tik sehingga sering melakukan kesalahan dalam pengetikan. Banyaknya permohonan pembuatan akta kelahiran tentu tidak cukup hanya mempekerjakan satu atau dua orang saja untuk memproses akta kelahiran.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DKCS) merupakan perpanjangan pemerintah pusat yang ada di daerah yang tugas dan fungsinya mengurus kegiatan yang terkait dengan data kependudukan dan catatan sipil. Hal ini mulai diberlakukan setelah keluarnya undang-undang otonomi daerah. Pelaksanaan otonomi daerah yang direalisasikan pemerintah membawa perubahan di daerah. Hal ini disebabkan adanya pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan beberapa bidang pemerintahan. Seiring dengan kewenangan tersebut maka aparat birokrasi pemerintah di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat. Perubahan paradigma pada administrasi pemerintah yang lebih mengutamakan kepentingan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam memberikan barang dan jasa kepada masyarakat. Agar pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan sesuai dengan prosedur kerja, maka aparat pemerintah diharapkan dapat bekerja secara rasional, efektif dan efisien. Untuk melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat, maka pemerintah membuat suatu pedoman umum menyelenggarakan pelayanan publik yang diatur dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009, tentang pelayanan publik, kemudian Permenpan RB no. 36 tahun 2012 tentang standar pelayanan, dan Permenpan RB no. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Dengan dasar hukum di atas diharapkan pemerintah dan aparaturnya dapat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang

telah ditentukan.

Bentuk-bentuk kualitas pelayanan publik khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dapat menjadi tolak ukur seberapa baik tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan. Inilah yang menjadi masalah untuk diperhatikan khususnya dalam pelayanan. Alasan peneliti melakukan penelitian tentang pelayanan publik, karena peneliti telah melihat kinerja pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya, apakah kinerja instansi baik sesuai dengan yang diharapkan masyarakat atau kurang baik atau justru sama sekali tidak baik.

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo adalah instansi pemerintah yang berkedudukan di kota Gorontalo, Secara umum Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo mempunyai tugas melaksanakan tugas umum pemerintahan. Berdasarkan survey awal peneliti bahwa masalah yang sering disoroti berkaitan dengan kinerja aparat Kantor Catatan Sipil Kota Gorontalo yakni antara lain : a.) memberikan pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), b.) memberikan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK).

Sebagaimana di amanatkan dalam undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa, pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selain itu, Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah, dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Petugas ataupun aparat yang di tempatkan di setiap unit pelayanan atau pelayanan KTP Elektronik adalah Aparat Sipil Negara. Jumlah aparat yang ditugaskan di setiap tempat pelayanan KTP Elektronik minimal 4 (empat) orang untuk mengoperasikan 2 (dua) set perangkat KTP Elektronik, karena setiap 1 (satu) set perangkat diperlukan 2 (dua) orang operator.

Menurut pengamatan peneliti, pegawai yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo masih mempunyai kekurangan-kekurangan antara lain sebagai berikut : 1). Lemahnya sistem manajemen pengawasan. Hal ini terlihat dari kurangnya kontrol dari pimpinan terkait teknis pelayanan yang di berikan.; 2). Kurangnya kesadaran pegawai. Hal ini terlihat dari masih banyak pegawai yang sering terlambat dan kadang menambah waktu istirahat siang; 3). Kurangnya kapasitas jaringan internet. Terlihat dari sangat lemah jaringan internet yang tersedia dalam hal pelayanan; 4). Kurangnya fasilitas penunjang. Hal ini dilihat dari ruang tunggu pelayanan yang sempit dan masih sedikit pendingin ruangan yang disediakan, sehingga masyarakat masih merasa kurang nyaman; 5). Respon pegawai yang kurang cepat dalam menyelesaikan pekerjaan terlihat dari sering terjadinya penumpukan pekerjaan; 6). Masih sangat minim pegawai yang diikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan.

Penelitian initerkait dengan penelitian sebelumnya yang lokasi penelitiannya berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Abdussamad 2019; Anggoro 2017; Fadhil, Muhammad Ilham 2019; Imanda 2015; Krishardianto, Th,

and Subarno 2012) dari hasil penelitiannya terkait dengan pelayanan masih dikurang maksimal dalam memberikan pelayanan hal ini terkait dengan aparatnya serta sarana dan prasaranya. Perbedaan mendasar dengan penelitian sebelumnya adalah lokasi penelitian dan fokus penelitian dimana penelitian ini berfokus pada Penguatan Kapasitas Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan cara menggunakan metode eksploratori dimana suatu data yang telah terkumpul kemudian digabungkan sesuai dengan indikator yang digunakan, data yang berwujud berupa kata-kata dan gambar. Jadi dari keterangan diatas dalam penelitian ini penulis telah mendapatkan data dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari informan yang dapat diambil yang kemudian diolah hingga menjadi sebuah kesimpulan. Data ini berupa data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data berupa kuisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian teknik analisis datanya menggunakan metode analisa kualitatif dan eksplorasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penguatan Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

a) Kualitas Kerja

Berkenaan dengan kualitas kerja aparatur yakni pada tingkat tanggung jawab, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara dominan responden (89.65 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa pada tingkat tanggung jawab sangat penting. Sementara itu hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (68.96 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam tingkat ketelitian sangat penting. Dan adapun responden menyatakan bahwa dalam tingkat keberhasilan sebesar (72.4 %) yang sangat setuju dan setuju.

Sesuai dengan hasil penelitian tersebut, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui hasil wawancara peneliti yang dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2015 pukul 10.35 Wita, berpendapat bahwa :

“Kualitas kerja dalam melakukan pekerjaan sangat penting sebab dengan kualitas kerja kita dapat mengukur ketepatan, kelengkapan dan kerapian dalam bekerja sehingga rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan bisa berjalan sesuai dengan harapan yang kita rencanakan. (JD-01, 12-10-2015)”

Hal senada dikemukakan oleh Kabid Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo terkait kompetensi teknis yang dimiliki aparatur, melalui hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Oktober 2015 pukul 11.20 Wita, berpendapat bahwa :

“Ya, memang benar bahwa dalam setiap organisasi pemerintahan kualitas kerja kita sangat menentukan organisasi kita dimana tempat kita bekerja sebab kualitas kerja sama halnya dengan hasil kerja sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab yang diberikan kepada kita untuk itu sebagai aparatur tentunya kita berkewajiban untuk menunjukkan karya kita dalam bekerja. (HI-02, 12-10-2015)”.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas bahwa kualitas kerja sangat dibutuhkan untuk pemenuhan standar operasioan prosedur dan sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan kualitas kerja yang dikemukakan oleh (Flippo 1995) berpendapat tentang kualitas kerja sebagai berikut: “Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum.”

Bertitik tolak dari definisi yang diberikan oleh (Flippo 1995) tersebut maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina 2001), kualitas sumber daya manusia mengacu pada : a) Pengetahuan (*Knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan. b) Keterampilan (*Skill*), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan. c) Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan kualitas kerja maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

b) Kuantitas Kerja

Terkait dengan kuantitas kerja yakni pada tingkat ketetapan waktu, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara dominan responden (79.3 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan sangat penting diterapkan dalam meningkatkan kuantitas kerja aparatur pelayanan publik. Sementara itu hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (75.85%) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kuantitas kerja aparatur pelayanan publik maka efektifitas dan efisiensi kerja sangat dibutuhkan. Dan adapun responden menyatakan bahwa dalam peningkatan kuantitas kerja aparatur pelayanan publik maka dibutuhkan pencapaian target kerja sebesar (51.71 %) yang sangat setuju dan setuju.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, Kabid Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara peneliti

yang dilakukan pada tanggal 13 Oktober 2015 Pukul 10.00 Wita, berpendapat bahwa :

“Kuantitas kerja di DKCS Kota Gorontalo yang berarti aparatur harus berupaya dengan sekuat tenaga untuk mencapai hasil kerja yang sesuai dengan target. Artinya karyawan harus selalu menyiapkan kondisi tubuh yang kuat dan sehat, kondisi perasaan dan emosi yang penuh semangat, kondisi pikiran yang jernih, tenang dan kreatif. (MS-04, 13-10-2015)”.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Kasie Dokumentasi Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Oktober 2015 pukul 10.30 Wita, berpendapat bahwa:

“Dalam organisasi pemerintah kuantitas kerja sangat penting dilakukan sebab kerja yang dihasilkan menjadi tolak ukur dari suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah dan perlu diketahui bahwa pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap pegawai dapat diselesaikan dengan baik. (MW-07, 13-10-2015)”.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas bahwa kuantitas kerja sangat dibutuhkan untuk pemenuhan kuantitas kerja dan sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan kuantitas kerja yang dikemukakan oleh (Bernardin, H. John 2003) Kuantitas kerja merupakan produksi yang dihasilkan dapat ditunjukkan dalam satuan mata uang, jumlah unit, atau jumlah siklus kegiatanyang diselesaikan. Menurut (Mangkunegara 2001) kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan kuantitas kerja maka dapat dikatakan bahwa inti dari kuantitas kerja adalah bagaimana suatu pekerjaan itu dapat diukur melalui ketepatan, kelengkapan, dan kerapian. Yang dimaksud dengan ketepatan adalah ketepatan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan, artinya terdapat kesesuaian antara rencana kegiatan dengan sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Dan yang dimaksud dengan kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan tugasnya. Dan yang terakhir kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

c) Konsistensi Aparatur

Berkenaan dengan Konsistensi Aparatur yakni pada tingkat pemahaman job description, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa responden (62.06 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwadalam peningkatan konsistensi aparatur pelayanan publik maka dibutuhkan job description. Sementara itu hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (55.16 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwadalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor DKCS Kota Gorontalo maka dibutuhkan tingkat pengetahuan aparatur. Dan adapun

responden sebesar (58.61%) yang menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwadalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo maka dibutuhkan tingkat pengalaman kerja aparatur.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 14 Oktober 2015 pukul 11.00 Wita, berpendapat bahwa :

“Konsistensi seorang aparatur, orang yang memiliki sikap konsisten dalam melaksakan suatu pekerjaan dicirikan akan selalu teratasi dan gigih sesuai dengan niat yang bersangkutan dan tujuan pekerjaannya. Secerdas apapun seseorang namun kalau kerap tidak konsisten dalam menjalankan profesinya dia akan gagal. Dengan kata lain dia punya rasa pesimis, melakukannya dengan setengah hati, tidak terus menerus, dan kurang mampu berkomunikasi dengan sesama. Karena itu konsistensi di di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sangat penting dalam kehidupan apapun khususnya dalam dunia kerja. (JD-01, 14-10-2015)”.

Hal sama juga dikatakan oleh Kabid Informasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, melalui hasil wawancara pada tanggal 14 Oktober 2015 pukul 14.00 Wita, mengatakan bahwa :

Kebersihan penerapan manajemen itu tergantung pada konsistensi sebab kita tahu bahwa sangat tergantung pada peran seorang pimpinan dalam menjalankan visi, misi serta tujuan dan program-program organisasi serta budaya organisasi dimana kita sebagai pegawai bekerja.(SRI-03, 14-10-2015).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas bahwa konsistensi aparatur sangat dibutuhkan untuk pemenuan konsistensi aparatur dan sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan konsistensi aparatur yang dikemukakan oleh *Robert Kreitner & Angelo Kinicki (2003: 127)* : Konsistensi dalam menerapkan kedisiplinan dalam setiap tindakan, penegakan aturan dan kebijakan akan mendorong munculnya kondisi keterbukaan, yaitu keadaan yang selalu jauh dari prasangka negatif karena segala sesuatu disampaikan melalui fakta dan data yang akurat (informasi yang benar).

Depdiknas (1992 : 3) disiplin adalah :“ *Tingkat konsistensi dan konsekuen seseorang terhadap suatu komitmen atau kesepakatan bersama yang berhubungan dengan tujuan yang akan dicapai waktu dan proses pelaksanaan suatu kegiatan*”. Konsistensi adalah ketetapan dan kemantapan bertindak, Bahwa ada hasil dari apa yang kita lakukan, sudah menjadi sebuah kesepakatan. Hanya saja, tidak banyak yang menyadari, untuk mendapatkan sebuah hasil, terkadang tidak sesederhana yang kita bayangkan. Banyak jalan berliku dan menanjak yang bisa membuat kita putus asa, mengurungkan niat atau mencoba memulai hal yang lain.

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan konsistensi aparatur maka dapat dikatakan bahwa inti dari konsistensi aparatur adalah yang terkait dengan peningkatan kinerja pegawai dan organisasinya. Karena seseorang pegawai

ditunjuk atau dipilih didasarkan pada unsur kelebihan untuk menunjukkan kecerdasannya yang dimiliki.

d) Kerja Sama

Terkait dengan Kerja Sama yakni pada tingkat kerja sama bawahan dan atasan, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara dominan responden (79.3 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo diperlukan tingkat kerja sama bawahan dan atasan. Sementara itu hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (62.06%) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dibutuhkan tingkat kerja sama dengan rekan sejawat. Dan adapun responden menyatakan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo diperlukan kerja sama dengan pihak instansi (72.4 %) yang sangat setuju dan setuju.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, Kasie Justita Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara peneliti yang dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2015 Pukul 14.30 Wita, berpendapat bahwa:

“Terkait dengan kerja sama setiap orang pasti memiliki dan saling bekerja sama karena kita tahu bahwa kerja sama merupakan salah satu bentuk interaksi sosial yang sifatnya asosiatif artinya suatu kelompok orang bekerja untuk mencapai tujuan yang sama yakni mengedepankan visi misi lembaga atau organisasi pemerintah. (RB-05, 15-10-2015)”.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Kasie Teknologi Informasi Dan Analisa Data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2015 pukul 15.10 Wita, berpendapat bahwa :

“Tingkat kerja sama pegawai merupakan aspek penting yang mendukung dari penguatan kinerja aparatur. Kami selalu mengarahkan kepada setiap pegawai agar selalu menjalin dan membina hubungan baik sehingga tercipta tingkat kerja sama yang baik pula, karena semua bentuk pekerjaan disini memerlukan kerja sama antar semua bidang. (PUH-06, 15-10-2015)”.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas bahwa kerja sama sangat dibutuhkan untuk pemenuhan kerja sama dan sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan kerja sama yang dikemukakan oleh (Sastrohadiwiryono 2002) Kerjasama Merupakan kemampuan tenaga kerja untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang telah diamanatkan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

Menurut Zainudin (2015:58) pengertian kerjasama adalah seseorang yang memiliki kepedulian dengan orang lain, atau sekelompok orang sehingga membentuk suatu kegiatan yang sama dan menguntungkan seluruh anggota dengan dilandasi rasa saling percaya antar anggota serta menjunjung tinggi adanya norma yang berlaku. Kerjasama menurut Zainudin merupakan kerjasama dalam bidang organisasi yang merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan bersama-sama antar anggota untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh anggota organisasi.

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan kerja sama maka dapat dikatakan bahwa inti dari kerja sama adalah penerapan hubungan kerja yang harmonis untuk menjalin dan membina pola kerja yang sesuai dengan visi dari instansi/organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

e) Sikap Aparatur

Berkenaan dengan Sikap Aparatur yakni pada tingkat kreatifitas aparatur, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa responden (58.61 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kinerja aparatur di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dibutuhkan kreatifitas pegawai. Sementara itu hasil penelitian menunjukan bahwa sebesar (55.16 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo maka dibutuhkan tingkat kesopanan pegawai. Dan adapun responden sebesar (58.61%) yang menyatakan sangat setuju dan setuju, bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo diperlukan kepercayaan diri pegawai.

Terkait dengan hasil penelitian diatas, kabid informasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 16 Oktober 2015 pukul 09.30 Wita, berpendapat bahwa :

“Setiap aparatur yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo memiliki tingkat kepercayaan diri dan kesopanan yang berbeda, untuk itu dibutuhkan kesamaan perlakuan yang diberikan oleh pimpinan dalam memberikan perhatian kepada bawahan. Kami selalu mengarahkan bawahan untuk bisa bersikap dengan penuh percaya diri serta penuh dengan etika kesopanan dalam menjalankan tugasnya sebagai aparatur pemberi layanan .(SRI-03, 16-10-2015)”.

Hal sama juga dikatakan oleh kabid catatan sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, melalui hasil wawancara pada tanggal 16 Oktober 2015 pukul 14.10 Wita, mengatakan bahwa :

“Sikap aparatur sangat dalam kesehariannya sangat variatif, tergantung dari motivasi yang mereka miliki, sebagai instansi yang berorientasi pada pemberian pelayanan publik, maka dibutuhkan sikap aparatur pelaksana yang mendukung hal tersebut, untuk bisa mendukung peningkatan kualitas pelayanan, pimpinan mengarahkan setiap pegawai untuk bisa bekerja dengan penuh kreatifitas, dengan penuh rasa percaya diri serta dianjurkan dalam memberikan pelayanan

untuk bisa bersikap sopan dan menjunjung tingka etika kerja yang baik. (MS-04, 16-10-2015)".

Sehubungan dengan hal tersebut diatas bahwa sikap aparatur sangat dibutuhkan untuk pemenuhan sikap aparatur dan sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan sikap aparatur yang dikemukakan oleh sikap pegawai didefinisikan oleh (Robbins 1995) sebagai pernyataan evaluatif, baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu.

(Setyobroto 2004) merangkum batasan sikap pegawai dari berbagai ahli psikologi sosial diantaranya pendapat G.W. Alport et al yaitu :1) Sikap bukan pembawaan sejak lahir, 2) Dapat berubah melalui pengalaman, 3) Merupakan organisasi keyakinan-keyakinan, 4) Merupakan kesiapan untuk bereaksi, 5) Relatif bersifat tetap, 6) Hanya cocok untuk situasi tertentu, 7) Selalu berhubungan dengan subjek dan objek tertentu, 8) Merupakan penilaian dari penafsiran terhadap sesuatu, 9) Bervariasi dalam kualitas dan intensitas, 10) Meliputi sejumlah kecil atau banyak item, 11) Mengandung komponen kognitif, afektif, normatif.

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan sikap aparatur maka dapat dikatakan bahwa inti dari sikap aparatur adalah penguatan tingkat percaya diri , kreativitas kerja serta etika kesopanan yang dimiliki oleh setiap anggota untuk bisa mengembangkan kepribadiannya dalam rangka pencapaian tujuan dari instansi/organisasi.

B. Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan Publik

a) Struktur Organisasi

Berkenaan dengan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik yakni pada indicator struktur organisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara dominan responden (62.06 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dibutuhkan tingkat kemampuan aparat dalam menjalankan tupoksi. Sementara itu hasil penelitian menunjukan bahwa sebesar (55.17 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dibutuhkan kejelasan pelaksanaan tugas dalam instansi. Dan adapun responden sebesar (51.72 %) yang menyatakan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo maka dibutuhkan pembagian porsi kerja yang merata.

Sesuai dengan hasil penelitian diatas, melalui hasil wawancara dengan Sekretaris di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo yang peneliti lakukan pada tanggal 1 April 2016 pukul 09.10 Wita, berpendapat bahwa :

"Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pimpinan selalu mengarahkan kepada petugas untuk dapat meningkatkan kemampuannya serta pembagian porsi kerja selalu merata dan kejelasan dari tugas yang diberikan untuk dapat dipahami oleh aparatur pelaksana. Hal ini sesuai dengan misi dari

DKCS Kota Gorontalo untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan mengutamakan kepentingan masyarakat. (JD-01, 01-04-2016)".

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Kasie Dokumentasi Pencatatan Sipil Data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara yang dilakukan pada 1 April 2016 Pukul 13.30 Wita, mengatakan bahwa :

"Memang benar bahwa seringkali hasil kerja instansi itu dipengaruhi oleh struktur organisasinya, untuk itu di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo yang pola kerjanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal administrasi kependudukan selalu mengupayakan agar aparatur yang bertugas memiliki tingkat kemampuan yang baik, yang bisa menerjemahkan apa yang menjadi harapan dan tujuan dari instansi. Dalam rangka peningkatan kemampuan aparatur maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo selalu mengikutsertakan setiap aparatnya untuk mengikuti bimbingan teknis maupun pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan tugas pokok dari aparatur itu sendiri. Selama ini program-program tersebut sudah diikuti oleh hampir semua pegawai. (MW-07, 01-04-2016)".

Sehubungan dengan hal tersebut sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan sistim organisasi yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter (2007:284) Struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Struktur organisasi didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal dengan mana organisasi dikelola (Handoko, 2003:169). Struktur organisasi adalah pola formal mengelompokkan orang dan pekerjaan (Gibson dkk, 2002:9). Struktur organisasi yaitu menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan Universitas Sumatera Utara pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi (Hasibuan, 2004:128).

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan indicator sistim organisasi maka dapat dikatakan bahwa inti dari sistim organisasi adalah tingkat kemampuan, pembagian tugas yang merata, serta kejelasan tugas yang diberikan kepada setiap individu atau aparatur dalam menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan.

b) Kemampuan Aparat

Berkenaan dengan faktor-faktor menentukan kualitas pelayanan publik yakni pada indikator kemampuan aparat, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara dominan responden (75.86 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bagi seorang aparatur perlu memiliki tingkat pendidikan yang jelas. Sementara itu hasil penelitian menunjukan bahwa sebesar (68.96 %) responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bagi seorang aparatur dibutuhkan Kemampuan melakukan kerja sama. Dan adapun responden sebesar

(58.62 %) yang menyatakan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik bagi seorang aparatur dibutuhkan tingkat kreativitas yang tinggi.

Sehubungan dengan hasil penelitian diatas, melalui hasil wawancara dengan Kabid Informasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang peneliti lakukan pada tanggal 4 April 2016 Pukul 10.00 Wita, berpendapat bahwa :

“Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik salah satu faktor penting yang perlu dikembangkan adalah kemampuan dari aparatur pelaksana, Tingkat kemampuan dalam memahami tupoksi, membangun kepribadian yang baik antar sesama yang kemudian ditransformasi kedalam bentuk pekerjaan sangat perlu untuk diperhatikan. Disini kami selalu dibekali dengan program-program diantaranya Bimbingan Teknis yang diharapkan mampu untuk bisa mengembangkan mutu kerja dari aparatur yang bertugas. (SRI-03,04-04-2016)”.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Kasie Teknologi Informasi Dan Analisa Data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara yang dilakukan pada 4 april 2016 Pukul 11.30 Wita, mengatakan bahwa :

“Kemampuan aparat dalam menjalankan tugas menjadi salah satu factor penting dalam keberhasilan pelayanan publik disuatu instansi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sering mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh setiap aparturnya dalam menjalankan tugas melalui beberapa program kegiatan diantaranya pendidikan dan pelatihan, serta bimbingan teknis mengenai prosedur pelayanan.(PUH-06, 04-04-2016)”.

Sehubungan dengan hal tersebut sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan indicator kemampuan aparat yang dikemukakan oleh Pasolong (2010:143) menyatakan bahwa Aparat negara atau aparat pemerintah diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan, serta sikap prilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan. Menurut Tjokrowinoto,1996:191 adalah kemampuan aparatur lebih diartikan sebagai kemampuan melihat peluang-peluang yang ada bagi pertumbuhan ekonomi, kemampuan untuk mengambil langkah-langkah yang perlu dengan mengacu kepada misi yang ingin dicapai dan kemampuan dalam meningkatkan kemampuan masyarakat untuk tumbuh kembang dengan kekuatan sendiri secara efisien, melakukan inovasi yang tidak terikat kepada prosedur administrasi, bersifat fleksibel, dan memiliki etos kerja tinggi. Dan Menurut Livingstone seperti dikutip oleh Stoner (1996:118), bahwa kemampuan itu dapat dan harus diajarkan. Karena itu dalam peningkatan sumber daya khususnya sumber daya manusia, peranan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai salah satu instrumen pembangunan dalam rangka peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai organisasi, sangat dibutuhkan tenaga-Tenaga yang telah memiliki kemampuan dibidang tugas masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan faktor kemampuan maka dapat dikatakan bahwa inti dari faktor kemampuan adalah tingkat pengetahuan,

pengalaman, keterampilan, bakat, kepribadian dan pendidikan yang dimiliki oleh setiap individu atau aparatur dalam menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan. Kemampuan bersifat dinamis karena bisa dikembangkan, untuk itu perlu diberikannya pengembangan melalui bimbingan-bimbingan serta pendidikan dan pelatihan.

c) Sistim Pelayanan

Berkenaan dengan faktor-faktor yang menentukan kualitas pelayanan publik yakni pada indikator sistim pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara dominan responden (82.75 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka dibutuhkan tingkat kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Sementara itu hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar (58.62 %) menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka dibutuhkan kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan. Dan adapun responden sebesar (62.06 %) yang menyatakan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik maka dibutuhkan perlindungan atau jaminan yang diberikan terhadap konsumen.

Sehubungan dengan hasil penelitian diatas, melalui hasil wawancara dengan Kasie Teknologi Informasi Dan Analisa Data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang peneliti lakukan pada tanggal 6 april 2016 Pukul 10.10 Wita, berpendapat bahwa :

“Setiap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo selalu memberikan kemudahan dalam hal proses pelayanan, hal ini terlihat dari alur atau prosedur pelayanan dalam setiap pengurusan administrasi kependudukan tidak berbelit-belit dan juga mudah dipahami oleh setiap masyarakat penerima layanan. Hal tersebut dimaksudkan untuk dapat menjangkau setiap kebutuhan dari masyarakat umum penerima layanan. (PUH-06, 06-04-2016)”.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh Kasie Justita Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo melalui hasil wawancara yang dilakukan pada 6 april 2016 Pukul 13.30 Wita, mengatakan bahwa :

“Ada jaminan atau perlindungan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo kepada setiap masyarakat umum penerima layanan, jaminan atau perlindungan tersebut berupa ketersediaan sarana dan prasarana penunjang, serta bentuk pelayanan yang ramah serta sopan sehingga menjadikan masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan merasa nyaman dan merasa dilindungi dari pemenuhan kebutuhannya. (RB-05, 06-04-2016)”.

Sehubungan dengan hal tersebut sebagaimana pada hasil penelitian dan hasil wawancara diatas maka dapat dijelaskan dengan teori atau pendapat para ahli khususnya berkenaan dengan indikator sistim pelayanan yang dikemukakan oleh Wilensky dan Lebeaux (1965:138) menyatakan bahwa kesejahteraan sosial adalah sistem terorganisasi dari pelayanan-pelayanan dan lembaga-lembaga sosial, yang dirancang untuk membantu individu-individu dan kelompok-kelompok agar mencapai hubungan-hubungan personal dan sosial yang

memberikan kesempatan kepada individu-individu pengembangan kemampuan-kemampuan mereka seluas-luasnya dan meningkatkan kesejahteraan mereka sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Menurut Mc Leod (2001:11) mengemukakan bahwa sistem pelayanan adalah sekelompok elemen yang berintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai satu tujuan. Dalam sebuah organisasi terdapat elemen-elemen yang bekerja sama guna mencapai satu tujuan. Seperti ini juga dalam sebuah sistem terdapat beberapa subsistem-subsistem yang saling bekerja sama untuk satu tujuan. Dalam sistem pelayanan subsistem-subsistem (misalnya pegawai dan fasilitas administrasi) saling mempengaruhi sehingga akan menciptakan sebuah pelayanan yang dapat memuaskan. Amsyah (2003:27) mengembangkan sistem pelayanan adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi. Dengan kata lain suatu sistem bukanlah merupakan suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat diidentifikasi sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama. Definisi ini menyimpulkan bahwa organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang ada dalam suatu organisasi dan yang saling berkaitan dan berhubungan satu sama lain.

Berdasarkan uraian diatas terkait dengan indikator sistem pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa sistem pelayanan dalam dua pendekatan yaitu pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Dilihat dari pendekatan prosedur sistem didefinisikan sebagai kumpulan prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu sedangkan jika dilihat dari pendekatan komponen sistem adalah kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu sama lainnya membentuk satu kesatuan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yang berhubungan dengan Penguatan Kinerja Aparatur Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Gorontalo sebagai berikut : 1). Penguatan kinerja aparatur di di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo sejauh ini telah mengalami peningkatan, terlihat dari kualitas kerja sebesar 77 %, kerja sama sebesar 71.04 %, kuantitas sebesar 68.86%, konsistensi sebesar 58.61%, serta sikap aparatur sebesar 57.46 %. Secara keseluruhan penguatan kinerja aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo adalah sebesar 66.59 % yang terus di benahi dan diperbaiki guna mencapai kinerja terbaik dari setiap aparatur pelaksana; 2). Faktor-faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik telah berjalan dengan baik diantaranya Kemampuan aparat sebesar 67.81%, sistim pelayanan sebesar 67.81% dan stuktur organisasi sebesar 56.31%. Secara keseluruhan faktor-faktor yang dapat menentukan kualitas pelayanan publik sebesar 63.97 %. Dapat dilihat dari mekanisme serta prosedur pelayanan yang sudah sangat mudah dan target pencapaian yang sering dicapai.

REFERENSI

- Abdussamad, Juriko. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 6(2):73–82. doi: 10.37606/publik.v6i2.6.
- Anggoro, Dwi Wahyu Aris Setio. 2017. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen." 01–109.
- Bernardin, H. John, Joyce E. .. Russe. 2003. *Human Resource Management (An Experimental Approach International Edition)*.
- Fadhil, Muhammad Ilham, Muhammad. 2019. "Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat." *Jurnal Registratie* 1(1):1–20.
- Flippo. 1995. *Manajemen Personalialia*. edited by E. Keenam. Erlangga, Jakarta.
- Imanda, Antonio. 2015. "Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah." *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik* 1(2):118–23. doi: 10.37676/professional.v1i2.133.
- Krishaardianto, Bagoes Irawan, Djoko Santoso Th, and Anton Subarno. 2012. "Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kepada Masyarakat." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Sebelas Maret* 1(2):116990.
- Mangkunegara, Anwar Prabu AA. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosda karya.
- Matutina. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. cetakan ke. Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Robbins, Stephen. 1995. *Managing Organizational Conflict : A Non-Traditional Approach*. Englewood Cliffs, NJ:Prentice Hall.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Setyobroto, Sudibyo. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar*. edisi ke-dua, Jakarta : Percetakan Solo.