

Analisis Kepuasan pada Pegawai Negeri Sipil pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Terhadap Pelayanan Sub Bagian Umum BKAD Kabupaten Enrekang

Nelli¹, Moh. Hatta², Abd. Samad²

¹ Pemerintah Kabupaten Enrekang

² Universitas Fajar

*Correspondent Email: hatta75@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey (survey research method) yang bersifat analitik (explanatory study) dengan analisis utama berasal dari data primer, yaitu pengisian lembar kuesioner oleh responden. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur diatas 40 tahun, dimana lama bekerja dan jenis jabatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan Administrasi Kepegawaian BKAD Kab Enrekang, Dari hasil uji korelasi pearson didapatkan bahwa korelasi antara umur responden dibandingkan dengan tingkat kepuasan memiliki hubungan positif dan korelasi yang sangat lemah satu sama lain, Hasil analisis berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan total, responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan urusan administrasi kepegawaian, Dilihat dari 5 (lima) dimensi kepuasan, dimana semua dimensi dinyatakan puas akan tetapi ada beberapa item pertanyaan dari 5 dimensi tersebut dinyatakan tidak puas.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, BKAD Enrekang

Abstract

The purpose of this study is to analyze the level of satisfaction of civil servants on service quality. Regional Finance and Assets (BKAD) of Enrekang Regency. This study uses an analytic survey research method (explanatory study) with the main analysis coming from primary data, namely filling out questionnaires by respondents. The results of this study indicate that most of the respondents are over 40 years old, where the length of work and type of position have a significant relationship with the level of service satisfaction of the BKAD Civil Service Administration Affairs, Enrekang Regency. positive relationship and a very weak correlation with each other, The results of the analysis are based on the frequency distribution of total satisfaction, respondents who expressed satisfaction with the service of personnel administration affairs, Judging from the 5 (five) dimensions of satisfaction, where all dimensions were satisfied but there were several questions from The 5 dimensions are declared dissatisfied.

Keywords : Service, Administration, Enrekang Regency.

1. Pendahuluan

Sebagaimana dicantumkan dalam pembukaan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, salah satu dari tujuan negara adalah memajukan kesejahteraan umum. Perwujudan kemajuan kesejahteraan umum tersebut dilakukan dengan semaksimal mungkin negara dapat memenuhi baik kebutuhan maupun keinginan rakyat. Dikatakan sejahtera apabila masyarakat dengan mudah dapat memenuhi kebutuhan–kebutuhannya. Untuk itu negara memiliki kewajiban terjaminan akses dengan mudah masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya. Untuk menjalankan kewajiban itu negara menjalankan fungsi pelayanan. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum di laksanakannya transparansi dan akuntabilitas secara maksimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Percepatan proses pembangunan pada suatu daerah bergantung pada mekanisme penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Dalam hal ini Pemerintah Daerah memiliki andil yang besar dalam pencapaian kriteria keberhasilan daerahnya. Penerapan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana yang telah direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan yang kedua Nomor 12 Tahun 2008, telah menjadi sebuah landasan hukum bagi instansi pemerintahan di daerah untuk mengelola dan mengatur daerahnya secara otonomi/desentralisasi. Otonomi daerah akan berimplikasi pada perubahan beban tugas dan struktur organisasi yang ada di daerah. Pemerintah Pusat memberikan kewenangan yang luas kepada Pemerintah Daerah untuk meningkatkan potensi daerahnya guna menghadapi tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Pada dasarnya sebuah organisasi atau perusahaan memiliki tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal, pelanggan antara dan pelanggan eksternal (Nasution, 2004). Sama halnya dengan kantor pemerintahan, memiliki tiga jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal yang terdiri dari pegawai kantor pemerintahan daerah, baik pegawai tetap maupun tidak tetap kantor pemerintahan daerah. Pelanggan antara kantor pemerintahan daerah yaitu mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk seperti kebutuhan data dan lain-lain. Dan yang terakhir adalah pelanggan eksternal kantor pemerintahan daerah yang merupakan penikmat hasil akhir kantor pemerintahan daerah. Kunci utama untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan internal yaitu pegawai kantor pemerintahan daerah melakukan komunikasi secara terus menerus antar pegawai yang saling terkait dan bergantung satu sama lain antar unit. Dalam komunikasi tersebut setiap pihak menyampaikan kebutuhannya terhadap pihak lain, sehingga terjadi saling pengertian dan kerjasama antar individu maupun antar departemen dalam organisasi yang bersangkutan (Tjiptono Fandi dan Diana Anastasia, 2003).

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang ber kelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya (A.F Stoner dalam Istiana 2008). Dalam proses pemberian pelayanan di kantor pemerintahan daerah, sumber daya manusia merupakan aset dalam suatu organisasi atau kantor pemerintahan daerah, karena sumber daya manusia merupakan sumber utama dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain keluaran yang dihasilkan dari sebuah kantor pemerintahan daerah tergantung bagaimana kita

dapat memanfaatkan dan mengembangkan sumber daya manusia didalamnya. Manajemen sumber daya manusia yang berdasarkan empat prinsip dasar, pertama, sumber daya manusia adalah harta paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan organisasi tersebut. Kedua, keberhasilan ini sangat mungkin dicapai jika peraturan atau kebijaksanaan dan prosedur yang bertalian dengan manusia dari perusahaan tersebut saling berhubungan, dan memberikan sumbangan terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan perencanaan strategis. Ketiga, kultur dan nilai perusahaan, suasana organisasi dan perilaku manajerial yang berasal dari kultur tersebut akan memberikan pengaruh yang besar terhadap hasil pencapaian yang terbaik. Serta yang terakhir adalah manajemen sumber daya manusia berhubungan dengan integrasi yakni semua anggota organisasi anggota tersebut terlibat dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Amstrong Michael, 2002 dalam Istiana, 2008).

Pelayanan Kantor Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) Kabupaten Enrekang secara keseluruhan telah baik hal ini terbukti dengan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelaksanaan tugas di bidang keuangan pelaksanaan ketatausahaan Badan dan pelaksanaan tugas yang lain seperti mengkoordinasikan penyusunan anggaran melaksanakan penatausahaan keuangan dan sarana, menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan anggaran serta pembinaan administrasi keuangan dan Kepegawaian di bagian sub Umum dan kepegawaian di sekretariat BKAD. Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka penulis mengambil penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Sub Bagian Umum Dan Kepegawaian Pada Badan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Enrekang 2022”.

2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey (survey research method) yang bersifat analitik (explanatory study) dengan analisis utama berasal dari data primer, yaitu pengisian lembar kuesioner oleh responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni sampai dengan Juli 2012 di BKAD Kabupaten Enrekang. Penelitian ini meliputi pengamatan yang dilakukan secara bersamaan dengan kegiatan Rapat koordinasi pada kantor BKAD Kabupaten Enrekang.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil yang telah bekerja di BKAD Kabupaten Enrekang lebih dari 2 tahun, hal ini mengingat bahwa pegawai jenis inilah yang banyak berhubungan dengan urusan Administrasi Kepegawaian. Jumlah populasi penelitian ini adalah 29 orang. Jumlah ini didapat dari total pegawai negeri sipil yang bertugas di Kantor BKAD Kabupaten Enrekang. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah sample jenuh yaitu semua populasi dalam penelitian ini adalah sampel yaitu semua pegawai negeri sipil yang bekerja di kantor BKAD Kabupaten Enrekang.

Data Yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Selanjutnya, Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang benar sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun langkah-langkahnya yaitu Data coding, data editing, Data entry, dan Data cleaning. Sedangkan analisis

data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi analisis kuantitatif, yang bertujuan untuk mengolah dan mengorganisasikan data serta menemukan hasil yang dapat dibaca dan dapat diinterpretasikan.

Analisis data yang digunakan meliputi (a) Analisis univariat yang menggunakan distribusi frekuensi untuk mengetahui gambaran terhadap variabel yang diteliti. Dan (b) Analisis bivariat yang merupakan hasil analisis dari variabel independen yang diduga kuat memiliki hubungan dengan variabel dependen. Dalam analisis ini digunakan tabulasi silang dari masing-masing variabel dengan menggunakan uji statistik chi square sehingga dapat diketahui ada tidaknya hubungan yang bermakna antar variabel tersebut secara statistik dengan dengan derajat kemaknaan 0,05 (5%).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Karakteristik Responden

Pada penelitian ini karakteristik Pegawai Negeri Sipil yang akan dianalisis antara lain: umur, pendidikan, jenis pekerjaan, lama bekerja dan jenis jabatan. Untuk lebih jelas hasil analisis pada tiap-tiap karakteristik, maka akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

1. Umur Responden

Dari tabel 1 dapat diketahui distribusi umur responden bervariasi mulai dari umur 20 tahun sampai dengan 50 tahun, dan rata-rata umur responden adalah 27-53 tahun. Jumlah umur responden paling banyak adalah 40 tahun ke atas sebanyak 18 orang (62,1%), dan tidak berbeda jauh dengan umur 39 tahun ke bawah sebanyak 11 orang (37,9%). Dengan jumlah lainnya tersebut rata dengan jumlah yang tidak jauh berbeda. Apabila dilihat dari kelompok umur, Pegawai Negeri Sipil paling banyak adalah pegawai yang berumur 40 tahun keatas sebanyak 18 orang (62.1%) sedangkan Pegawai Negeri Sipil yang berumur 20-29 tahun sebanyak 2 orang (6.9%), dan terakhir yang berumur 30-40 tahun sebanyak 9 orang (31%). Maka dapat dikatakan responden dalam penelitian ini sebagian besar berumur 40 tahun keatas.

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Pegawai Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang

No	Kelompok Umur	Jumlah	Proporsi
1	Umur 20-29	2	6.9%
2	Umur 30-39	9	31 %
3	Diatas 40 tahun	18	62.1 %
Total		29	100%

2. Pendidikan Responden

Hasil distribusi tabel 2 dapat disimpulkan jumlah Pegawai Negeri Sipil yang berpendidikan S1 memiliki proporsi yang lebih banyak, yaitu sebanyak 15 orang (51.7%). Selanjutnya responden dengan pendidikan terakhir S2 sebanyak 9 orang (26.1%) dan SMA sebanyak 4 orang (18.6%). Proporsi pendidikan dengan jumlah paling sedikit adalah DIII dengan hanya berjumlah 1 orang

(3.4%).

Tabel 2.

Distribusi frekuensi Berdasarkan Pendidikan Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang

Pendidikan	Frequency (jumlah)	Percentage (persentase)
SMA	4	18,6%
DIII	1	3,4%
S1	15	51,7%
S2	9	26,1%
Total	29	100%

3. Karakteristik Lama Bekerja

Hasil perhitungan distribusi frekuensi berdasarkan lama pada tabel 6.4 didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden telah bekerja di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang selama lebih dari 4 tahun sebanyak 15 orang (51,7%) dan jumlah responden yang telah bekerja selama 1 dan 2 tahun memiliki jumlah yaitu 10 orang (34,4 %) sedangkan responden dengan lama bekerja 3 tahun memiliki jumlah 4 orang (13.7%).

Tabel 3.

Distribusi frekuensi Berdasarkan Lama Bekerja Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang

Lama Bekerja	Frequency (jumlah)	Percentage (persentase)
1 tahun	6	20%
2 tahun	4	13%
3 tahun	4	13%
➤ 4 tahun	15	54 %
Total	29	100%

4. Karakteristik Jenis Jabatan

Dari tabel 4 diketahui bahwa proporsi pegawai dengan jabatan fungsional dan struktural tidak terdapat perbedaan yang terlalu jauh. Kelompok responden yang merupakan bagian jabatan fungsional adalah 6 orang (20%) dan kelompok dengan jabatan struktural adalah 23 orang atau (80%).

Tabel 4.

Distribusi frekuensi Berdasarkan Struktur Jabatan Badan Keuangan & Aset Daerah

No	Jenis Jabatan	Jumlah	Proporsi
1	Fungsional	6	20%
2	Struktural	23	80%

Total	29	100%
--------------	----	------

5. Proporsi Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian (*scoring*) kuesioner mengenai kinerja pelayanan urusan Administrasi Kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang meliputi 6 variabel pengukuran tingkat kepuasan. Selanjutnya adalah pengukuran tingkat kepuasan responden terhadap kinerja pelayanan Administrasi Kepegawaian, dengan cara melakukan perhitungan tingkat kesesuaian (Tki) antara harapan dan kenyataan yang dirasakan para pegawai. Tingkat kesesuaian inilah yang selanjutnya akan diberikan bobot sesuai dengan indeks dimensi kepuasan dengan bobot dibawah ini :

- | | |
|--------------------------|-----|
| 1. <i>Tangible</i> | 20% |
| 2. <i>Reliability</i> | 25% |
| 3. <i>Responsiveness</i> | 15% |
| 4. <i>Assurance</i> | 25% |
| 5. <i>Emphaty</i> | 15% |

Setelah tingkat kepuasan diberi bobot sesuai dengan dimensi kepuasan masing-masing, diketahui hasil akhir responden yang menyatakan puas atau tidak puas terhadap pelayanan urusan Administrasi Kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang tahun 2012. Untuk mengkatagorikan nilai tersebut menjadi puas atau tidak puas maka diperlukan batas nilai/titik potong (*cut off point*). *Cut off point* dalam penelitian ini menggunakan nilai sebesar 74%. Bila tingkat kesesuaian (Tki) \geq nilai 73.6% sebagai *cut off point* maka responden dinyatakan puas dan jika tingkat kesesuaian (Tki) $<$ dari nilai *cut off point mean* (73.6%) maka responden tersebut dinyatakan tidak puas.

$$Tki = \frac{Xi * 100\%}{Yi}$$

Keterangan:

Tki= Tingkat Kesesuaian antara harapan dan kenyataan, Xi= Skor Nilai kenyataan/kinerja pelayanan Urusan Administrasi Kepegawaian; Yi = Skor nilai harapan terhadap pelayanan Urusan Administrasi Kepegawaian.

Dari hasil pengolahan data kuesioner, diketahui bahwa proporsi pegawai yang menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan urusan Administrasi Kepegawaian sebanyak 22 orang (75.9%) dan proporsi karyawan yang tidak puas sebanyak 7 orang (24.1%). Proporsi kepuasan tersebut didapatkan dengan standar *cut off point* 74%. Adapun proporsi kepuasan yaitu.

Tabel 5.

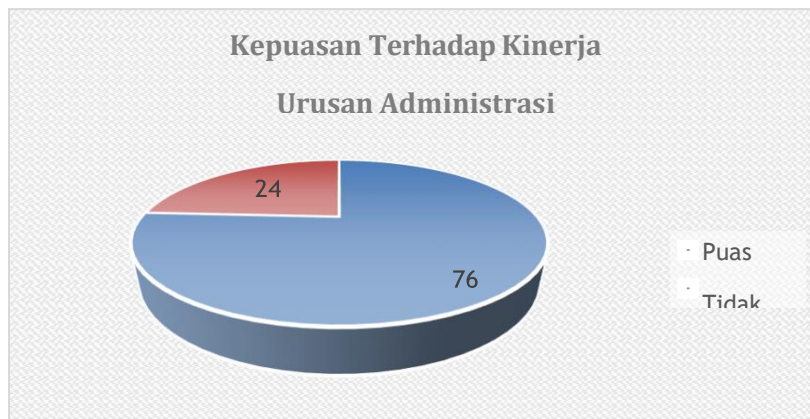
Tingkat Skor Kepuasan Responden Terhadap Pelayanan Urusan Administrasi Kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang 2022

Skor	Jumlah	Persen
0-19%	0	0%
20%-39%	2	6,9%
40%-59%	5	17,3%
60%-79%	12	41,4%
80-100%	10	34,4%
Total	29	100%

Tabel 6

Distribusi Frekuensi Kepuasan Terhadap Kinerja Urusan Administrasi Kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang 2022

No	Tingkat Kepuasan	Jumlah	Proporsi
1	Puas	22	75.9%
2	Tidak Puas	7	24.1%
Total		29	100%



Gambar 1. Pie Chart Kepuasan Terhadap Kinerja Urusan Administrasi Kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang 2022

Dalam penelitian ini, selain dengan menggunakan standar *cut off point* yang berasal dari *mean* yang berasal dari nilai *scoring* kepuasan pegawai negeri sipil BKAD Kabupaten Enrekang. Penulis juga memasukkan standar tingkat kepuasan yang telah ditetapkan sebelumnya di BKAD yaitu sebesar 80%. Berikut adalah proporsi kepuasan pegawai negeri sipil dengan *cut off point* 80%.



Gambar 2. Pie Chart Kepuasan Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang 2022

Dari tabel 6.7 dan gambar 6.2 diketahui bahwa dengan menggunakan standar cut off point yang telah ditetapkan oleh BKAD yaitu sebesar 80%, proporsi kepuasan memiliki jumlah yang berbeda dengan standar yang telah digunakan penulis sebelumnya sebesar 74%. Dari tabel dan gambar tersebut, diketahui bahwa jumlah responden yang menyatakan ketidakpuasannya menjadi lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan kepuasannya. Diketahui bahwa proporsi pegawai yang menyatakan tidak puas sebanyak 7 orang (18%) dan yang menyatakan puas sebanyak 22 orang (82%). Hal tersebut dapat mengindikasikan bahwa dengan menggunakan standar cut of point yang ditetapkan oleh BKAD, tingkat kepuasan responden semakin menurun jauh.

6. Proporsi Kepuasan Responden berdasarkan 5 (lima) Dimensi Pelayanan

Dari tabel 6.9 diketahui bahwa aspek yang paling dinyatakan tidak puas dari responden adalah aspek *Tangibles* (sesuatu yang tampak). Responden menyatakan bahwa aspek *tangibles* memiliki tingkat ketidakpuasan sebesar 53.9% dan kepuasan *tangibles* sebesar 46.1%. Aspek lainnya pada umumnya responden menyatakan kepuasannya terhadap aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sedangkan dimensi kepuasan yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi yang dinyatakan oleh responden adalah aspek *Responsiveness* yaitu sebesar 59.2%

Tabel 7.

Proporsi Kepuasan Responden Terhadap Dimensi Pelayanan Urusan Administrasi Kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang 2022

No	Dimensi Pelayanan	Tingkat Kepuasan		Total
		Tidak Puas	Puas	
1	<i>Reliability</i>	21,9 %	78,1 %	100%
2	<i>Responsiveness</i>	24,2 %	75,8	100%
3	<i>Assurance</i>	29.4%	71,6%	100%
4	<i>Empathy</i>	32.1%	67.9%	100%
5	<i>Tangibles</i>	25.9%	74.1%	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa aspek kepuasan yang dinyatakan paling rendah tingkat kepuasannya adalah aspek *Empathy*. Selanjutnya aspek *Tangibles* dan *Assurance*. Aspek *Reliability* dan *Responsiveness* memiliki tingkat kepuasan terbesar dalam 5 (lima) dimensi kepuasan. Dapat dikatakan bahwa urusan administrasi kepegawaian memiliki aspek *Empathy* terendah dan aspek *Reliability* tertinggi dalam hal tingkat kepuasan pemberian layanan ke Pegawai Negeri Sipil.

3.2. Analisis Bivariat

Hasil analisis bivariat dalam penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan hubungan antara

variabel *independent*/bebas (umur, pendidikan, jenis pekerjaan, lama bekerja, dan jenis jabatan) dengan variabel *dependent*/terikat yaitu kepuasan pelayanan urusan kepegawaian dilihat dari 5 (lima) dimensi kepuasan yaitu *Tangible* (sesuatu yang tampak), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (respon), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati). Uji statistik yang dipakai dalam penelitian bivariat ini adalah uji kaikuadrat (*chi square*). Pengambilan keputusan dalam analisis ini adalah dengan kemaknaan $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan jika p value (p) $< 0,05$, maka keputusannya adalah terdapat hubungan bermakna antara variabel *dependent*/terikat dengan variabel *independent*/bebas.8. Hubungan antara Umur dengan Tingkat Kepuasan.

Tabel 8.

Korelasi Antara Umur Respondendengan Tingkat Kepuasan Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang Tahun 2022

Umur (Tahun)	Tingkat Kepuasan		Total
	Tidak Puas	Puas	
Umur 20-29	1 50%	1 50%	2
Umur 30-39	3 32 %	6 68 %	9
≥ 40	2 10%	16 90 %	18
Total	6 20.7%	23 79.3%	29

$p = 0.892$, $r = 0.16$, $R = 0.025$

Hasil analisis hubungan antara umur responden dengan tingkat kepuasan seperti yang terlihat dalam tabel diatas terhadap kinerja pelayanan urusan Administrasi Kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang, menjelaskan bahwa responden yang berumur > 40 tahun paling sedikit menyatakan tidak puas, dan kelompok yang cenderung paling banyak menyatakan puas adalah kelompok umur > 40 pula.

Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0.892$ (p value $> 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara umur responden dengan tingkat kepuasan kinerja pelayanan urusan Administrasi Kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang. Sedangkan hasil nilai r dari uji korelasi antara umur dan tingkat kepuasan didapatkan hasil $0,16$ yang berarti bahwa umur memiliki korelasi sangat lemah dengan tingkat kepuasan responden. Sedangkan hasil $R = 0.025$ yang artinya bahwa 2.5% hasil tingkat kepuasan dapat dijelaskan atau diterangkan dengan umur responden.

Hubungan antara Pendidikan dengan Kepuasan

Tabel 9.

Tabel korelasi Berdasarkan Pendidikan Responden dengan Tingkat Kepuasan Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang Tahun 2022

Tingkat Pendidikan	Tingkat Kepuasan		Total
	tidak puas	Puas	
SMA	2	2	4
	50%	50%	100.0%
DIII	0	1	1
	0%	100%	100.0%
S1	3	12	15
	18%	82%	100.0%
S2	3	6	9
	10%	90%	100.0%
Total	8	21	29
	21%	79%	100.0%

p-value= 0.885 r = 0.21 R= 0.044

Dari tabel 9 diketahui bahwa tingkat pendidikan responden bervariasi mulai dari SMA sampai dengan S2. Kepuasan tertinggi didapat dari responden dengan tingkat pendidikan S1 dan responden dengan tingkat ketidakpuasan tertinggi adalah dari responden dengan pendidikan S1 juga. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0.885$ ($p \text{ value} > 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan responden dengan tingkat kepuasan kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang. Nilai $r = 0.21$, yang artinya bahwa pendidikan responden memiliki korelasi rendah terhadap tingkat kepuasan pelayanan. Dan hasil $R=0.044$ atau artinya 4.4% tingkat pendidikan responden dapat dijelaskan atau diterangkan dengan tingkat kepuasan pelayanan.

Hubungan antara Lama Bekerja dengan Tingkat Kepuasan

Dari tabel 10 diketahui bahwa lama bekerja responden yang memiliki tingkat ketidakpuasan paling tinggi adalah responden yang telah bekerja 3 dan 4 tahun. Sebaliknya responden yang telah bekerja 1 dan 2 tahun sebagian besar puas dengan tingkat kepuasan pelayanan. Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0.035$ ($p \text{ value} < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan bermakna antara lama bekerja responden dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan administrasi

kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang. Hasil uji korelasi didapatkan nilai $r = -0.24$ yang artinya terdapat hubungan yang terbalik antara lama bekerja dengan tingkat kepuasan, dimana semakin lama bekerja responden menyatakan ketidak puasanya terhadap pelayanan.

Tabel 10.

Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Lama Bekerja Responden Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang Tahun 2022

Lama Bekerja Responden	Tingkat kepuasan		Total
	tidak puas	puas	
1 Tahun	-	2	2
	0%	100%	100%
2 Tahun	-	2	2
	0%	100%	100%
3 Tahun	4	6	10
	40%	60%	100%
4 Tahun	2	13	15
	19%	81%	100%
Total	6	23	29
	21%	79%	100.0%

$p\text{-value} = 0.035$ $r = -0.24$ $R = 0.057$

11. Hubungan antara Jenis Jabatan dengan Tingkat Kepuasan

Hubungan antara jenis jabatan responden dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan kepegawaian dapat dilihat pada tabel diatas. Didapatkan hasil bahwa responden dengan jenis jabatan fungsional cenderung menyatakan tidak puas sebanyak 6 orang (21 %) dan kelompok responden dengan jenis jabatan struktural cenderung menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian, yaitu sebanyak 23 orang (79 %). Hasil uji statistik diperoleh nilai $p = 0,012$ ($p\text{ value} < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara jenis jabatan responden dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan administrasi kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang

Tabel 11.

Distribusi Kepuasan Responden Berdasarkan Jenis Jabatan Responden Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang Tahun 2022

Jenis Jabatan		Tingkat Kepuasan		Total
		Tidak puas	Puas	
fungsional	Jumlah	2	4	6
	Persentase	12%	88%	100%
struktural	Jumlah	7	10	17

Total	Persentase	24%	76%	100%
	Jumlah	6	23	29
	Persentase	21%	79%	100.0%

df = 1, p-value = 0,012

Rekapitulasi Hasil Uji Statistik Variabel Kepuasan Responden

Dari Tabel 12 diketahui bahwa dari 5 (lima) variabel yang dilakukan uji statistik, baik dengan uji Korelasi maupun uji *chi square* terdapat 3 (tiga) variabel yang memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan responden. Ketiga variabel itu adalah jenis pekerjaan, lama bekerja dan jenis jabatan.

Tabel 12.

Rekapitulasi Hasil Uji Statistik Kepuasan Responden Pelayanan Urusan Kepegawaian

Tingkat Kepuasan Responden terhadap kinerja Pelayanan Urusan Administrasi Kepegawaian	Umur	0.892	-
	Pendidikan	0.885	-
	Lama Bekerja	0.035	+
	Jenis Jabatan	0.012	+

Keterangan:

- = Tidak terdapat hubungan yang bermakna/signifikan
- + = Terdapat hubungan yang bermakna/signifikan

Analisis Kepuasan Pegawai Negeri Sipil

Pada penelitian ini, peneliti berusaha mengetahui tingkat kepuasan para Pegawai Negeri Sipil terhadap kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang tahun 2022. Peneliti mencoba melakukan survey terhadap para Pegawai Negeri Sipil untuk mengetahui proporsi pegawai yang puas dan tidak puas. Dari jumlah sampel yang dianggap mewakili yaitu sebanyak 29 orang, didapatkan hasil bahwa 23 pegawai (79.1%) menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan urusan administrasi kepegawaian, dan jumlah pegawai yang menyatakan ketidakpuasannya sebanyak 6 orang (20.9%). Dari jumlah tersebut diketahui bahwa jumlah pegawai yang menyatakan kepuasannya lebih banyak dibanding ketidakpuasannya, Terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah kepuasan dan ketidakpuasan Pegawai Negeri Sipil terhadap kinerja pelayanan urusan Administrasi kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang.

Dalam penelitian ini, dimensi kepuasan yang digunakan peneliti dalam mengukur hasil kepuasan responden, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Adapun atribut-atribut dimensi kepuasan yang tertuang dalam katagori dimensi tersebut adalah:

- *Tangibles*, atributnya adalah fasilitas fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan materi promosi.

- *Reliability*, Atributnya adalah penanganan data pesanan pelanggan, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah konsumen, dan penyedia pelayanan tepat waktu.
- *Responsiveness*, Atributnya adalah siap sedia menanggapi pertanyaan pelanggan, pelayanan konsumen, penyampaian informasi saat pelayanan, dan kemauan untuk membantu pelanggan.
- *Assurance*, Atributnya adalah keramahan, kompetensi, reputasi, dan kejujuran.
- *Empathy*, Atributnya adalah jam kerja, perhatian dalam pelayanan, menjadikan pelanggan tertarik kepada perusahaan, perhatian pribadi kepada pelanggan, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Hubungan Antara Umur Responden dengan Tingkat Kepuasan

Penelitian yang dilakukan oleh Coben (1996) dalam Istiana Faida (2008) terhadap masyarakat Inggris dan Amerika Serikat menyatakan bahwa responden yang lebih tua akan lebih puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berusia lebih muda. Selain itu Hasibuan (2006) menyatakan bahwa meskipun tidak ada pengecualian namun banyak studi yang telah membuktikan bahwa kepuasan terhadap suatu pelayanan dipengaruhi oleh umur. Hasil uji *correlation pearson* pada penelitian ini, dimana umur responden dengan tingkat kepuasan kinerja pelayanan urusan kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang dihubungkan, dan didapatkan hasil bahwa nilai p (0,892) dimana nilai p tersebut \geq nilai α (0,05). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan diantara keduanya. Arti dari pernyataan tersebut adalah bahwa umur responden tidak mempengaruhi tingkat kepuasan kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian. Sedangkan hasil korelasi didapatkan nilai $r = 0.16$ yang dimana terdapat hubungan positif antara umur dan tingkat kepuasan. Nilai tersebut juga dapat diartikan bahwa umur memiliki hubungan yang lemah terhadap tingkat kepuasan responden terhadap pelayannya administrasi kepegawaian. Hasil penelitian yang sama juga didapatkan dari penelitian Istiana Faida (2008) yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang bermakna antara umur responden dengan tingkat kepuasan pelayanan.

Hubungan Antara Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan

Robbins (1996) menyatakan bahwa tingkat kinerja pegawai sangat bergantung pada faktor kemampuan pegawai itu sendiri seperti tingkat pendidikan dan pengetahuan. Sedangkan Lumenta (1989) dalam Herialita (2004) menyatakan bahwa salah satu karakteristik yang mempengaruhi kepuasan adalah pendidikan. Tingkat pendidikan yang rendah memiliki kepuasan yang cukup dengan pelayanan dasar secara umum. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Notoatmodjo (1996) berpendapat bahwa dengan memiliki pengetahuan yang lebih baik, kemungkinan lebih kritis dalam menerima pelayanan sehingga menjadi kurang puas terhadap pelayanan yang ada.

Pada uji statistik penelitian antara tingkat pendidikan formal responden dengan tingkat

kepuasan kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang didapatkan hasil nilai p (0,885) dimana nilai tersebut $\geq \alpha$ (0,05). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara keduanya. Artinya tingkat pendidikan responden tidak mempengaruhi tingkat kepuasan kinerja pelayanan urusan kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang. Sedangkan hasil korelasi Pearson diketahui nilai r = sebesar 0.21 yang artinya tingkat pendidikan memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan yang artinya semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka responden semakin menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan unit administrasi kepegawaian, dan sebaliknya. Nilai r juga mengindikasikan hubungan yang lemah antara tingkat pendidikan responden dengan tingkat kepuasan pelayanan.

Hasil penelitian yang sama juga didapatkan oleh Istiana Faida (2008). Dimana dalam penelitian antara jenis pendidikan dan tingkat kepuasan didapatkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang berarti yang dilakukan di urusan kepegawaian Badan Keuangan dan Asset Daerah Kabupaten Enrekang.

Hubungan antara Lama Bekerja Dengan Tingkat Kepuasan

Doering et al (1983) dalam Ratih Dwi Yantinah (2009) menyatakan bahwa pegawai yang sudah lama bekerja memiliki kecenderungan lebih puas dibandingkan dengan karyawan yang belumlama bekerja. Dalam *uji correlation pearson* antara lama bekerja dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan administrasi kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang didapatkan hasil p (0,035) dimana nilai $p \leq$ nilai α (0,05). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan diantara lama bekerja dengan tingkat kepuasan. Artinya lama bekerja seorang pegawai mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan urusan administrasi kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang. sedangkan hasil korelasi Pearson diketahui nilai r = -0.24 yang artinya lama bekerja memiliki korelasi negatif, yang artinya semakin lama bekerja responden, maka responden semakin menyatakan ketidak puasannya terhadap unit administrasi kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang, dan semakin sebentar responden bekerja di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang, makin responden semakin menyatakan kepuasannya. Nilai r juga mengindikasikan hubungan yang sangat lemah dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan administrasi kepegawaian.

Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang telah berdiri ± selama 20 tahun. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kelompok responden yang telah bekerja selama 3 tahun dan 4 tahun sebagian besar menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dan responden yang telah bekerja 1 dan 2 tahun sebagian besar menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian. Maka dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden yang telah bekerja kurang dari 2 tahun di BKAD Kabupaten Enrekang menyatakan puas terhadap kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian dan sebaliknya responden yang telah bekerja lebih dari 2 tahun, sebagian besar menyatakan tidak puas terhadap pelayanan urusan administrasi kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang.

Hubungan antara Jenis Jabatan dengan Tingkat Kepuasan

Jenis jabatan yang ada didalam ruang lingkup Pegawai Negeri Sipil adalah pegawai yang menduduki posisi jabatan fungsional ataupun struktural. Dalam Undang-Undang no.16 Tahun 1994 menyatakan bahwa jabatan fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seseorang pegawai negeri sipil dalam satuan organisasi yang dalam pelaksanaannya tugasnya didasarkan pada keahlian dan atau keterampilan tertentu yang bersifat mandiri. Sedangkan menurut Undang-Undang no.32 Tahun 2004, jabatan struktural adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangka memimpin suatu satuan organisasi Negara.

Hasil perhitungan *chi square* dalam penelitian ini, antara jenis jabatan responden yang merupakan pegawai negeri sipil di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang dengan tingkat kepuasan kinerja, didapatkan hasil $p(0,012)$ dimana $p \leq \alpha(0,05)$. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jenis jabatan responden dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan administrasi kepegawaian. Atau dapat dikatakan jenis jabatan responden mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan urusan kepegawaian.

Dalam penelitian ini pegawai yang bekerja di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang, terdiri dari Pegawai Negeri Sipil yang memiliki jenis jabatan fungsional maupun struktural. Dari hasil penelitian diketahui bahwa jumlah kelompok responden fungsional didapatkan hasil bahwa responden yang tidak puas sebanyak 2 orang (12%) dan responden yang puas sebanyak 4 orang (88 %). Sedangkan kelompok responden struktural didapatkan hasil bahwa responden yang tidak puas sebanyak 7 orang (24%) dan responden yang puas sebanyak 10 orang (76%). Artinya bahwa sebagian besar responden dari kelompok jabatan fungsional sebagian besar puas dengan kinerja pelayanan urusan administrasi kepegawaian dan begitu kelompok jabatan struktural sebagian besar puas dengan kinerja pelayanan urusan kepegawaian di Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dapat diperoleh kesimpulan yaitu

1. Sebagian besar berumur diatas 40 tahun sebanyak 18 orang (62.1%), sebagian besar berpendidikan S1 sebanyak 15 orang (51,7%), dan untuk lama bekerja sebagian besar selama 4 tahun keatas (51.7%) dan sebagian besar responden termasuk dalam katagori jabatan fungsional sebanyak 6 orang (20.7%).
2. Lama bekerja dan jenis jabatan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pelayanan urusan administrasi kepegawaian Badan Keuangan & Aset Daerah Kabupaten Enrekang. dengan nilai p -value , lama bekerja= 0.035, jenis pekerjaan= 0.037 dan jenis jabatan= 0.012.
3. Dari hasil uji korelasi *pearson* didapatkan bahwa korelasi antara umur responden dibandingkan dengan tingkat kepuasan memiliki hubungan positif dan korelasi yang sangat lemah satu sama lain. Sebaliknya hasil uji korelasi pada lama bekerja, didapatkan hasil

korelasi negatif antara lama bekerja dengan tingkat kepuasan responden, dan hasil yang sama dengan umur, yaitu memiliki korelasi yang sangat lemah dengan tingkat kepuasan responden.

4. Hasil analisis berdasarkan distribusi frekuensi kepuasan total, responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan urusan administrasi kepegawaian sebesar 79.1% dan tidak puas sebesar responden yang puas dan tidak puas hanya berbeda sedikit atau hamper setengahnya responden menyatakan tidak puas.
5. Dilihat dari 5 (lima) dimensi kepuasan, dimensi kepuasan tangibles dinyatakan puas adalah dimensi *Tangibles*. Dimana kurangnya sarana dan prasarana dinilai responden paling memberi dampak ketidakpuasan terhadap pelayanan.
6. Dari dimensi *responsiveness* aspek pelayanan dinyatakan puas, yang paling dinyatakan tidak puas oleh pegawai adalah respon petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif dan efisien.
7. Dari dimensi *reliability* dinyatakan puas, sedangkan aspek pelayanan yang paling dinyatakan tidak puas adalah kemampuan petugas dalam menyampaikan dan menjelaskan pertanyaan yang diajukan pegawai dengan jelas dan efektif.
8. Dari dimensi *assurance* dinyatakan puas, sedangkan aspek pelayanan yang paling dinyatakan tidak puas oleh pegawai adalah kemudahan untuk menemui petugas pada jam kerja.
9. Dari dimensi *emphaty* dinyatakan puas, sedangkan aspek pelayanan yang paling dinyatakan tidak puas oleh pegawai adalah kepedulian petugas terhadap kebutuhan pegawai.
10. Dari dimensi *tangibles* dinyatakan puas, sedangkan aspek pelayanan yang paling dinyatakan tidak puas oleh pegawai adalah belum tersedianya ruang atau tempat untuk berkonsultasi dan bertemu petugas.

5. Daftar Pustaka

- Adiningsih. (2004). *Ekonomi Mikro*. BPFE.Yogyakarta.
- Adrian, P. (2000). *Service Marketing Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi: Jogjakarta.
- Adya, B.A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Benny, K. (2001). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Kantor pemerintahan daerah. *Tesis Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*.
- Daga, R. (2017). Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan. *Global Research And Consulting Institute*.
- Daga, R. (2019). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk tabunganku terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank sulselbar kantor cabang belopa. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 16(1), 110-121.
- Dwimawanti, S. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. *DIALOGUE*, 1(1).
- Edward, S. (2006), *Total Quality Management in Education* (Alih Bahasa Ahmad Ali Riyadi). IRCiSoD: Jogjakarta

- Fitriani, D. (2005). Analisis Hubungan Antara Kepuasan Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Dengan Mediasi Kualitas Pelayanan. *Studi Pada Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen* Hal.41-58
- Handyaningrat, S. (2002). *Pengantar Study Administrasi dan Manajemen*. CV Haji Masagung. Jakarta.
- Hansen, M. (2005). *Kinerja Pelayanan (Dalam Pemasaran Jasa)*. Penerbit: Andi, Yogyakarta.
- Hasibuan, M.S.P (2006). *Manajemen, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Bumi Aksara Jakarta
- Heri, S. (2005). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Kantor pemerintahan daerah *Skripsi Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Kantor pemerintahan daerah Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok*.
- Heriailita (2004). Gambaran Kepuasan Pegawai Terhadap Pelayanan Kepegawaian di Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2004. *Skripsi Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Kantor pemerintahan daerah Universitas Indonesia; Depok*.
- Irwan, I., & Haryono, D. (2015). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*. Bandung Alfabeta
- Istiana, F. (2008). Analisis Kepuasan Pelayanan Urusan Kepegawaian, Sub Bagian Rumah Tangga Dan Kepegawaian Kantor pemerintahan daerah Dr.H.Marzoeki Mahdi Bogor Tahun 2008. *Skripsi Program Studi Sarjana Manajemen Kantor pemerintahan daerah Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok*.
- Julianto, H (2000). Mengukur Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Santina* vol.2 No.3: Jakarta
- Kurnia, C. A. (2006). Gambaran Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja Karyawan Di Seksi Pelayanan Kesehatan Dasar Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat Tahun 2006. *FKM, 2012 Skripsi Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Peminatan Manajemen Pelayanan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; Depok*
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta
- Mangkunegara, A.P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan cetakan pertama, penerbit PT. Remaja Rsodakarya. Bandung
- Milkovich, G., & Newman, J. (2005). *Compensation*. Mc Graw. Hill: New York.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Munir, A.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Gramedia.Jakarta.
- Nasution (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Notoadmodjo, S. (1996). *Peranan Staf Dalam Manajemen*. PT.Toko Gunung Agung: Jakarta
- Payne, A. (2000). *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta.
- Peraturan Bupati Enrekang Nomor 12 Tahun 2007. *Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu*

- Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2000. Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 99 Tahun 2000. Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.12 Tahun 2002. Tentang Perubahan Aturan PP No. 99 Tahun 2000 Tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil.
- Qanun Enrekang Nomor 11 Tahun 2012. Susunan organisasi dan tata kerja lembaga teknis.
- Robbins, P. S. (1996). *Perilaku Organisasi (Konsep, Kontroversi Aplikasi)* Edisi Bahasa Indonesia Jilid I. PT. Prenhallindo: Jakarta
- Sarwono, J. (2009). *Statistik itu Mudah: Panduan Lengkap Untuk Belajar Komputasi Statistik Menggunakan SPSS 16*. Penerbit Universitas Atma Jaya: Jogjakarta.
- Siagian, S.P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara Jakarta.
- Simanjuntak, J. P. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Lembaga
- Sudarman, A. (2003). *Teori Ekonomi Mikro*. BPFE. Yogyakarta
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rinelka Cipta: Jakarta.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Pasal 17. Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian Pegawai Negeri Sipil.
- Yoeti, A. O. (2005). *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. PT. Pradya Paramita: Jakarta.
- Tjiptono, F. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Winardi. (2001). *Teori Ekonomi Mikro*. Tarsito. Bandung.