
Kinerja Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Landak**Grigchella Yolanda Putri**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail :yolanda.netty@yahoo.com

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk menghasilkan sebuah pemahaman mengenai kinerja birokrasi khususnya di bidang penyelenggaraan pelayanan pemerintahan. Permasalahan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan melalui BKPP ini cukup menarik untuk diteliti mengingat masih banyaknya masyarakat khususnya pegawai negeri sipil di Kabupaten Landak yang mengeluhkan ketanggapan instansi, pertanggungjawaban dan kualitas layanan yang diberikan oleh BKPP. Melalui penulisan skripsi ini dimaksudkan juga agar proses penyelenggaraan pelayanan dapat dilakukan secara optimal demi terwujudnya suatu pelayanan yang prima sehingga masyarakat terutama pegawai negeri sipil merasa pelayanan yang diberikan sangat memuaskan sehingga tidak ada kesan buruk yang diberikan. Kinerja Birokrasi mencakup tiga hal, yaitu: Responsibilitas, yakni daya tanggap dari instansi pemerintahan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui ketanggapan, keramahan dan kemudahan. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas Layanan, yakni tuntutan mental dan perilaku yang terpuji saat berlangsungnya pelaksanaan pelayanan dapat selesai dengan baik, rapi dan tepat waktu.

Kata kunci: Kinerja Birokrasi, Penyelenggaraan Pelayanan, Responsibilitas, Akuntabilitas, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

this essay is making for to produce a understanding about employee job result especially in government service management. The problem is about service management through BKPP is an interesting problem to research because still many people especially civil servant in Landak regency complain about instance responsiveness, responsibility and service quality that given by BKPP. Through this essay, in order to the process service management can optimal for the sake of realization of first rate service for people especially civil servant can enjoy the public service so there isn't a negative thinking that given. Bureaucracy performance include three things, they are : responsibility, is a responsiveness from the government instance toward service management that given by people through responsiveness, hospitality and facility. Accountability, is a service that can be guarantee appropriate with legislation rules. Service quality, is an admirable mental claim and attitude when the service implementation can solve better, clearly and timely.

Keywords : bureaucracy performance, service management, responsibility, accountability, service quality.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi birokrasi publik dalam mencapai misinya. Untuk organisasi pelayanan publik, informasi mengenai kinerja tentu sangat berguna untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi itu memenuhi harapan dan memuaskan penggunaan jasa. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja birokrasi publik maka upaya untuk memperbaiki dapat dilakukan secara lebih terarah dan sistematis. Informasi mengenai kinerja organisasi birokrasi publik juga penting, untuk menciptakan tekanan bagi para pejabat penyelenggaraan pelayanan birokrasi publik untuk melakukan perubahan-perubahan dalam organisasi birokrasi publik. Dengan adanya informasi mengenai kinerja birokrasi publik maka *benchmarking* dengan mudah bisa dilakukan dengan dorongan untuk memperbaiki kinerja birokrasi publik sehingga terwujud birokrasi pelayanan publik yang prima.

Pemberian pelayanan dalam bentuk jasa secara nyata berbeda dengan kegiatan yang menghasilkan barang. Jenis pelayanan umum pada dasarnya melihat pada jenis jasa yang dihasilkan oleh institusi.

Jasa itu sendiri menurut Kotler adalah setiap tindakan atau pun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Adanya perubahan model manajemen publik menunjukkan adanya pergeseran besar model administrasi publik tradisional menuju system manajemen publik modern yang memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pencapaian kinerja atau akuntabilitas manajer publik. Menunjukkan adanya keinginan untuk bergerak

meninggalakan model birokrasi klasik menuju model organisasi modern yang fleksibel.

Unsur Organisasi BKPP terdiri dari Unsur pimpinan adalah Kepala Badan, Pembantu Pimpinan adalah Sekretariat dan Pelaksanaan adalah Bidang, Sub Bidang dan Kelompok Jabatan Fungsional serta Tupoksi BKPP adalah sebagai berikut:

Kepala BKPP Kabupaten Landak; Mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan Badan dalam melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian.

Sekretariat BKPP Kabupaten Landak; administrasi umum, keuangan, dan kepegawaian, penyusunan program serta pengoordinasikan pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Badan

Bidang Mutasi dan Dokumentasi Pegawai mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan mutasi pegawai, pengelolaan dan pengembangan sistem informasi kepegawaian serta pengelolaan arsip kepegawaian.

Bidang Pendidikan dan Pelatihan Pegawai mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan di bidang pendidikan dan pelatihan.

Bidang Pensiun dan Kesejahteraan Pegawai mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan dan pengelolaan administrasi pemberhentian dan pensiun serta kesejahteraan pegawai.

Bidang Pengadaan, Pembinaan dan Pengembangan Karier mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan pengadaan dan pengangkatan pegawai, pengembangan karier dan pembinaan serta penanganan masalah hukum kepegawaian pegawai.

Kesederhanaan dapat mengubah suasana sosial semakin harmonis, terhindar dari kesenjangan yang dapat mengusik ketentraman hidup bersama. Kesederhanaan akan membuka sekat diri merasa lebih berharga dengan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat meminta pelayanan.

Kejelasan dan Kepastian. Kejelasan merupakan penyusunan suatu proyek, sehingga diperlukan adanya suatu tujuan lebih dulu dan kepastian merupakan bagian dari prihal keadaan, pasti, ketentuan, atau ketetapan. Serta hal ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai: Prosedur /tatacara pelayanan, Persyaratan pelayanan publik, baik persyaratan teknis maupun administrative, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, Rincian biaya/tariff pelayanan dan tatacara pembayarannya dan Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

Keamanan merupakan ketentuan dan para aparat yang terlibat bertugas untuk menjaga, memelihara dan menjaga ketertiban hal ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberikan rasa aman, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Keterbukaan merupakan perasaan toleransi dan transparansi hal ini mengandung arti bahwa prosedur, tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik meminta maupun tidak meminta.

Efisien merupakan tepat waktu dalam mengerjakan (menghasilkan) sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu tenaga serta biaya dan mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat: berdaya guna: ber-tepat guna. Hal ini mengandung arti bahwa: Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan dan dapat dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintahan lain yang terkait

Ekonomis merupakan mengandung arti bersifat hati-hati dalam mengeluarkan uang, penggunaan barang, bahasa, waktu: tidak boros: hemat. Hal ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: Nilai barang dan atau jasa pelayanan masyarakat dan tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar dan Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Keadilan dan Merata. Keadilan merupakan sifat (perbuatan, perlakuan, dsb) yang adil: dia hanya mempertahankan hak dan: pemerintah menciptakanya bagi masyarakat. Sedangkan Merata merupakan menerapkan sistem pembaharuan pelayanan secara menyeluruh. Hal ini mengandung arti bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

Ketepatan waktu merupakan memberikan kepastian waktu atas sebentar atau lamanya

pelayanan yang diberikan sehingga tidak terjadi penundaan pekerjaan. Hal ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan masyarakat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.

Jumlah pegawai yang begitu banyak dan tersebar diseluruh wilayah Kabupaten Landak sehingga terkadang untuk melakukan monitoring kepada semua pegawai tidak dapat terlaksana dengan baik karena data yang actual mengenai keberadaan pegawai yang di tempatkan pada suatu tempat tidak jelas. Masih banyak permasalahan-permasalahan yang lebih mendasar sebenarnya seperti tentang kenaikan golongan pada pegawai, masalah gaji, masalah status kepegawaian dll. Jika dibiarkan berlarut-larut maka permasalahan seperti ini dapat menjadi masalah yang serius bagi Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) karena permasalahan yang tidak dapat diselesaikan mengakibatkan terbengkalainya dan berlarut-larutnya masalah ini berkenaan dengan manajemen kepegawaian di lingkungan Pemda Kabupaten Landak. Sehingga berbicara masalah kepegawaian tidak akan berhenti pada satu titik saja namun masih banyak permasalahan-permasalahan yang sebenarnya mendasar dan perlu ada penyelesaian serta solusi dalam masalah kepegawaian.

Pada faktanya badan-badan pemerintahan terdiri atas orang-orang hebat tetapi mengapa organisasi yang berjalan nyaris lumpuh. Hal ini lah yang kemudian melahirkan teori-teori baru yaitu New Public Management yang memandang bahwa organisasi sector publik sering digambarkan tidak produktif, tidak efisien, selalu rugi, rendah kualitas, miskin inovasi dan kreativitas. Sehingga memunculkan kritik keras yang ditujukan kepada organisasi-organisasi sector publik tersebut kemudian menimbulkan gerakan untuk melakukan reformasi manajemen sector publik. Salah satu gerakan reformasi sector publik adalah munculnya

NPM atau *New Public Management* sehingga pada perkembangannya, pendekatan manajerial modern.

Berdasarkan pada uraian yang tertera diatas, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang kinerja birokrasi kepegawaian khususnya di Kantor BKPP Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak. Penelitian ini terkait dengan proses kinerja birokrasi kepegawaian terutama demi perkembangan sector pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah di Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak.

2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan lingkup penelitian seperti telah dipaparkan sebelumnya, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimanan Kinerja Birokrasi Kepegawaian serta Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Birokrasi Kepegawaian BKPP di Kabupaten Landak”?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mengkaji Responabilitas Birokrasi pada Kinerja Birokrasi Kepegawaian di BKPP Kabupaten Landak.
2. Untuk mengetahui dan melaksanakan pertanggungjawaban Akuntabilitas yang mempengaruhi Pelayanan Birokrasi Kepegawaian di BKPP Kabupaten Landak.
3. Untuk mengetahui dan mengkaji Kualitas Layanan Kinerja Birokrasi Kepegawaian di BKPP Kabupaten Landak.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pendalaman pada pengetahuan terhadap ilmu manajemen khususnya dalam pergerakan dimana kompetensi mempengaruhi penilaian kinerja birokrasi. Serta dapat dijadikan bahan evaluasi untuk

menciptakan semangat kerja aparatur khususnya pada lingkungan BKPP Kabupaten Landak dan memberikan pemahaman bagi BKPP Kabupaten Landak dalam mengelola manajemen untuk meningkatkan kinerja birokrasi.

B. TEORI DAN METODE

1. Teori

Setiap orang pasti akan selalu mendambakan penghargaan terhadap hasil pekerjaannya dan mengharapkan imbalan yang adil. Penilaian kinerja perlu dilakukan seobyektif mungkin untuk memotivasi pegawai dalam melakukan kegiatannya. Disamping itu penilaian kinerja dapat memberikan informasi untuk kepentingan pemberian gaji, promosi dan melihat perilaku pegawai.

Menurut Sulistiyani (2003:223), kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya. Sedangkan menurut Bernardin dan Russel dalam Sulistiyani (2003: 223-224) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi pegawai tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu.

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Tika, 2006). Kinerja menyangkut perilaku alami yang dimiliki seorang untuk bebas melakukan tindakan sesuai keinginannya, perilaku bebas untuk bertindak ini tetap tidak bisa dilepaskan dari syarat-syarat formal peran seorang pegawai untuk meningkatkan fungsi efektif suatu organisasi (Rich, 1997).

Kinerja (*performance*) sebagai kata benda (*noun*) mengandung arti “*thing done*” (sesuatu hasil yang telah dikerjakan). Kinerja merupakan suatu hasil kerja dapat dicapai oleh seseorang atau

sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Prawirosentono, 1999:2). Lembaga Administrasi Negara (2000:3) kinerja diartikan sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi, organisasi.

Masalah pengukuran kinerja baik organisasi maupun swasta terkait erat dengan akuntabilitas dan kinerja dari institusi yang bersangkutan, sebagaimana apa yang dikemukakan oleh Johson dan Levin (1991:189) “*the problem of measuring the performance of private and public sector organization is fundamental to any society concerned with the accountability and performance of its institutions*”.

“Pekerjaan menjalankan pemerintahan oleh orang-orang yang memerintah secara profesional, inilah esensi dan arti birokrasi”, demikian ungkap Mill dalam *Considerations on Representative Government* (Mill dalam Albrow. 1996:8). Hal ini menegaskan bahwa birokrasi adalah pihak yang menjalankan amanat kedaulatan yang diberikan publik kepadanya. Demi mengawasi aktifitas birokrasi agar senantiasa profesional dan melaksanakan amanat dengan baik, maka kehadiran dewan perwakilan rakyat (DPR) merupakan suatu keniscayaan. Kehadiran DPR adalah sebagai penunjuk arah dan pengawasan agar agar birokrasi tetap beraras kepada pelaksanaan amanat rakyat yang direpresentasikan oleh DPR dan senantiasa melayani rakyat sebagai pemilik sah kedaulatan. Tak heran jika Agus Dwiyanto memasukkan akuntabilitas sebagai salah satu karakter untuk mengukur kinerja birokrasi. Agus Dwiyanto (2006:

507) menemukan indikator untuk mengukur kinerja birokrasi, yaitu:

1. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit (Lenvine, 1999).
2. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan.
3. Kualitas Pelayanan. Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik.

Posisi birokrasi sebagai pelayan rakyat, dengan menciptakan pelayanan publik dan lebih memuaskan dan melahirkan kebijakan publik secara rasional dan demokratis dalam terciptanya jika birokrasi berlaku secara profesional. Profesionalisme birokrasi dengan demikian mengacu kepada tugas utama mereka untuk mengabdikan kepada Negara dan masyarakat. Intinya birokrasi adalah makhluk yang bertugas menjalankan tugas-tugas Negara dan mempresentasikan kepentingan publik. Sehingga birokrasi dengan demikian juga harus rasional, tidak boleh berfikir sempit dan sesat (tidak dipolitisasi) (Lihat: Tjokroamidjojo, 1998: 44-45, dan Wibawa, 258-275).

2. Metode Penelitian

Untuk menjawab permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini digunakan

penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai keadaan sosial atau hubungan antara fenomena yang diuji. Subjek pada penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini antara lain : Sekertaris Daerah Kab.Landak dan Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kab. Landak.

Kemudian Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi, dan teknik dokumentasi. Selanjutnya teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik triangulasi. Dimana data yang diperoleh baik dengan cara wawancara, observasi. Akan dicross check kemudian dianalisa secara lebih terfokus sehingga akan menghasilkan data yang lebih akurat.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Kinerja Birokrasi Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Landak.

Kinerja birokrasi dapat dinilai melalui pemberian pelayanan oleh BKPP, tingkat pengetahuan, keterampilan serta sikap dan perilaku aparturnya. Tingkat pengetahuan dapat terlihat dari latar belakang pendidikan, pengalaman kerja dan kemauan mau belajar. Tingkat keterampilannya terlihat dari keahlian aparatur tersebut dalam bekerja, memberikan pelayanan dan menyelesaikan masalah yang dihadapi. Sedangkan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi dapat dilihat dari tingkat disiplin dan nilai tanggung jawab yang dimiliki oleh aparatur dalam bekerja.

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang

eksplisit maupun implicit (Lenvine, 1999). Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat. Responsibilitas dari organisasi publik pemerintahan berkenaan dengan pelayanan yang bersifat melayani dan mengayomi Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk melaksanakan pemenuhan ketentuan syarat proses administrasi kepegawaian di BKPP Kabupaten Landak.

Nilai akuntabilitas juga berkaitan dengan pertanggung jawaban birokrasi publik dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Dengan adanya akuntabilitas publik setiap aparat harus dapat menyajikan informasi yang benar dan lengkap untuk menilai kinerjanya baik yang dilakukan oleh masyarakat, organisasi/instansi kerja, kelompok pengguna pelayanan maupun profesinya. Akuntabilitas merupakan bentuk operasional dan oleh karena mempunyai keterkaitan. Setiap aparatur pemerintah harus bertanggung jawab atas tindakan dan pekerjaannya secara efektif baik kepada publik maupun kepada organisasi tempat kerjanya, dengan menjaga tetap berlangsungnya tugas-tugas dengan baik dan lancar, mengelolanya dengan profesional. Aparatur diharapkan dapat bekerja dengan jujur, penuh semangat dan dapat melaksanakan tugasnya atas dasar keahlian dan sesuai dengan standar profesinya.

Masyarakat mempunyai kekuatan untuk menentukan pengambil kebijakan di pemerintahan. Masyarakat tentunya memerlukan referensi sebagai acuan untuk menentukan pilihan tersebut. Dalam hal ini kualitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu referensi yang dapat digunakan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang

cukup intensif antara masyarakat dan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan.

Dengan mengetahui tugas fungsinya tersebut maka pelayanan birokrasi dapat melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik. Namun, walaupun tugas pokok dan fungsi birokrasi sesuai dengan jabatannya sudah diatur secara jelas dalam peraturan tertulis, tetap saja dalam pelaksanaannya masih mengalami beberapa kendala. Karena antara teori dan pelaksanaannya tidak semua sama, apalagi dengan latar belakang pendidikan yang terkadang tidak sesuai dengan bidang kerja saat ini. Seperti seorang aparatur dengan latar belakang pendidikan hukum kemudian bekerja di bidang ekhang yang seharusnya diisi oleh aparatur dengan latar belakang pendidikan ekonomi.

2. Keterbatasan Studi

Selama melakukan penelitian tentang kinerja Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Kabupaten Landak, peneliti mengalami kendala-kendala sehingga peneliti harus bekerja dengan ekstra dalam penelitian ini. Kendala yang dialami penelitian sebagian dapat diselesaikan dengan berpegang pada literatur- literatur yang ada sebagian lagi tidak dapat diatasi oleh peneliti hingga penelitian ini selesai dilakukan yang mana hal tersebut pada akhirnya menjadi keterbatasan penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah lebih kepada keterbatasan dalam melakukan pengumpulan data terutama dalam proses wawancara. Narasumber yang peneliti wawancarai memiliki pemahaman yang terbatas mengenai kinerja birokrasi.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur pemerintah BKPP Kabupaten Landak yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut dan telah banyak memberikan bantuan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku Bacaan

- Santoso, Purwo, 2010. Analisis Kebijakan Publik Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Mangkunegara, Prabu Anwar, 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Kumorotomo wahyudi & Pramusinto agus, 2009. Governance Reform di Indonesia. Yogyakarta: Gava Media & MAP-UGM.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis. Yogyakarta: Gava Media
- Dharma, Surya. 2005. Manajemen Kinerja: Falsafah, Teori dan Penerapannya. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwidjowijoto, Riant Nugroho. 2007. Analisis Kebijakan. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Sugiyono. 2010. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi, Mixed Methods. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006-cetakan kedua. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- , 2008-cetakan ketiga. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.
- , 2003a. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah Temuan dari Survei Tata Pemerintahan dan Desentralisasi 2002 (GDS 2002) Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- , 2003b. 2003b. Teladan dan Pantangan: Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Widodo, Joko. 2001. Good Governance telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah. Surabaya: Insan Cendekia.
- Kumorotomo, W. 2005. Akuntabilitas Birokrasi Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Purwadarminta. 1996. Pelayanan Publik. Jakarta: Gunung Agung.
- Peraturan Perundang-Undangan
- Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menetapkan bahwa kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi

setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

KepMenPan Nomor 81 Tahun 1995 Tentang Kualitas

Layanan

Skripsi

Muhammad Syarya Dharma. 2012. Pelayanan Publikk pada Badan Pertanahan Nasional Kota Pontianak.

Pontianak: Universitas Tanjungpura.

Joko Triyanto. 2010. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Pontianak Kota. Pontianak: Universitas Tanjungpura.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : GRIGCHELLA YOLANDA PUTRI
NIM / Periode lulus : E42009051/ 2013
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : yolanda.netty@yahoo.com/ 085249799099

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1),
menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas
Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN, DAN PELATIHAN
KABUPATEN LANDAK**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini,
Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk
pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet
atau media lain :

- ☐ fulltext
☐ content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

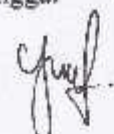
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala
bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP.....


Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 25 Juli 2013


(GRIGCHELLA YOLANDA PUTRI)