

Analisis Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Pelayanan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang

Rusmala Dewi
Universitas Bina Darma
Email : Rusmaladewi375@gmail.com

Wiwin Agustian
Universitas Bina Darma
Email : wiwinagustian@binadarma.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to find out how human resources in improving services at the Office of Archives and Libraries of Palembang City. This study uses a qualitative descriptive analysis technique. Human resources at the Office of Archives and Libraries in the city of Palembang are employees who are very familiar with the ideal archiving and library system, have the skills, expertise and are able to make the archive and library system good. Empowerment through work positions with employee expertise has gone well because employees have been placed according to the skills they have even though they are not from library science. The accuracy of decision-making and trust have been given to employees to actively participate in the organization and work professionally.

Keywords: Human Resources, Service. Archives and Libraries

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sumber daya manusia dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Sumber daya manusia pada Dinas Kearsipan dan perpustakaan kota Palembang adalah pegawai yang sangat mengetahui sistem pengarsipan dan perpustakaan yang ideal, memiliki keterampilan, keahlian dan da mampu untuk membuat sistem kearsipan dan perpustakaan mejadi baik. Pemberdayaan melalui posisi kerja dengan keahlian pegawai telah berjalan dengan baik karena para pegawai telah ditempatkan sesuai dengan skill yg dimiliki walaupun bukan dari keilmuan perpustakaan. Ketepatan pengambilan keputusan dan kepercayaan telah diberikan kepada pegawai untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi dan bertugas secara profesional.

Kata kunci : Sumber Daya Manusia, Pelayanan, Kearsipan dan Perpustakaan

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia pada Dinas Kearsipan dan perpustakaan kota Palembang adalah pegawai yang sangat mengetahui sistem pengarsipan dan perpustakaan yang ideal, memiliki keterampilan, keahlian dan da mampu untuk membuat sistem kearsipan dan perpustakaan mejadi baik. Kemampuan yang memadai bagi seorang pustakawan hanya dapat dimiliki melalui pendidikan khusus karena pengelolaan perpustakaan menuntut banyak sekali aturan, prosedur dan standar teknis yang harus dipenuhi. Mengatur sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah. Karena manusia sebagai individu yang memiliki sifat dan karakter dan nilai-nilai sosial yang berbeda-beda. Perbedaan latar belakang masing-masing individu akan dapat mempengaruhi pola perilaku dituntut penanganan secara baik dan benar melalui sumber daya manusia yang dilakukan oleh pemimpin perpustakaan. Perpustakaan pada dasarnya sebuah instansi yang menghimpun, mengolah, dan menyebarkan informasi kepada setiap pengguna perpustakaan. Dalam perkembangan informasi badan perpustakaan harus melakukan perbaikan dan menetapkan kinerja pegawai perpustakaan untuk memberikan informasi kepada pemustaka melalui pelayanan prima dan mengacu pada kepuasan dan kebutuhan akan informasi pemustaka.

Tugas pokok perpustakaan adalah menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Menurut Undang-undang R.I. No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 6 bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi. Oleh karena itu perpustakaan umum berkewajiban memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat, karena memang tujuan dibentuknya perpustakaan umum adalah untuk melayani kebutuhan informasi penggunaannya seperti tata ruang, koleksi, kenyamanan, pustakawan serta pelayanan prima yang diberikan oleh perpustakaan.

Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang bahwa pada bagian pelayanan cukup baik dalam melaksanakan pelayanan di perpustakaan, dalam proses peminjaman dan pengembalian buku. Dan pengunjung merasa cukup senang dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. Namun ada juga pengunjung yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, diantara banyak faktor penyebabnya selain pelayanan yang diberikan jumlah koleksi buku yang mungkin belum dapat memenuhi kebutuhan dari pengunjung.

Dari uraian latar belakang di atas maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

Berdasarkan permasalahan di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian Sumber Manusia adalah sumber daya berupa tenaga kerja yang mempunyai kemampuan untuk bisa positif dalam suatu kegiatan organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi (Sudaryo, 2018). Sedangkan menurut Veithzal (2015), Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengendalian praktik-praktik Sumber Daya Manusia.

2.2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia menurut Armstrong dan Taylor (2014): Mendukung organisasi mencapai tujuan dengan mengembangkan dan menerapkan strategi sumber daya manusia yang terintegrasi dengan strategi bisnis. Berkontribusi untuk mengembangkan budaya kinerja tinggi. Memastikan bahwa organisasi tersebut memiliki orang-orang berbakat, terampil, dan memiliki SDM yang memiliki keterlibatan yang tinggi. Menciptakan suasana dan iklim kerja saling percaya. Mendorong penerapan pendekatan etis terhadap manajemen SDM

Peran sumber daya manusia menurut sadarmayanti (2017), mempunyai peran sangat menentukan hidup matinya suatu organisasi. Apabila sumber daya manusia dalam organisasi memiliki bermoral yang baik, disiplin, loyal, dan produktif maka organisasi dapat berkembang dengan baik. Sumber daya manusia merupakan kekuatan daya pikir dan berkarya manusia yang masih tersimpan dalam diri, yang perlu digali, dibina, dikembangkan untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya bagi kesejahteraan hidup manusia. sumber daya manusia, sumber daya manusia memiliki kemampuan potensial kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia yang terdiri

dari kemampuan berpikir, berkomunikasi, bertindak, dan bermoral untuk melaksanakan suatu kegiatan (bersifat teknis ataupun manajerial).

2.3. *Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*

Karena manusia merupakan sumber daya yang menggerakkan jalannya organisasi. Efektif atau tidaknya suatu organisasi sangat tergantung pada sumber daya manusia dalam mengelola sumber daya lainnya yang ada dalam organisasi. Oleh karena itu manusia (pegawai), harus dikelola secara baik. Menurut Khan (2010) Pendayagunaan merupakan hubungan antara personal yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antara karyawan dan manajemen.

Sedangkan Mulyadi dan Setyawan (2005) berpendapat bahwa pemberdayaan adalah pemberian wewenang kepada karyawan untuk merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan tentang pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya tanpa harus mendapatkan otorisasi secara eksplisit dari manajer di atasnya. Selain itu pemberdayaan merupakan suatu usaha yang secara signifikan dapat menguatkan keyakinan wewenang untuk membuat keputusan dalam area kegiatan operasi tanpa harus memperoleh pengesahan orang lain.

Memberdayakan pegawai berarti memampukan dan memberi kesempatan pada pegawai untuk melakukan fungsi-fungsi manajemen dalam skala yang menjadi tanggung jawabnya, baik secara individu maupun kelompok. Selain itu pemberdayaan juga dapat dipandang sebagai seni dalam proses mendorong pegawai untuk berkerja secara optimal demi kepuasan pengguna. Dalam implementasi pemberdayaan diperlukan tingkat kejujuran yang tinggi, keterbukaan, dan integritas pada manajemen puncak, sehingga pemberdayaan bukan sekedar pemberian delegasi dari pimpinan kepada pegawai dibawahnya, tetapi lebih pada sistem dalam organisasi yang dianut.

2.4. *Pengertian Pelayanan*

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008). Pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Kotler, 2016). Menurut Moenir (2016) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri. Jadi pelayanan merupakan interaksi antara penerima layanan dan pemberi pelayanan dimana akan menimbulkan suatu kesan yang ak dirasakan oleh orang menerima layanan.

Menurut Darmono (2007), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah “suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Kasmir, 2015).

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 dan 2 tentang pelayanan publik dijelaskan maksud dan tujuan pelayanan publik yaitu Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik adalah:

Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pasal 1 ayat (1) 7 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik

sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yang berlokasi di Jalan Bambang Utoyo, Kelurahan 5 Ilir, Kecamatan IT II Palembang. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer yaitu dengan melakukan wawancara dengan pegawai Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang sebagai narasumber. Sedangkan data sekunder bersumber dari dokumen-dokumen, literatur dan penelitian terdahulu. Teknik analisis dalam Penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Penggunaan teknik deskriptif ini dengan tujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian. misalnya, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

4. Hasil Dan Pembahasan

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang merupakan sebuah instansi yang menaungi semua kegiatan kepastakawanan baik yang bersifat teknis maupun non teknis, dan tentunya bertanggung jawab atas kelangsungan pemberdayaan seluruh staf yang ada di instansi tersebut. Dalam hal ini pemberdayaan yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan keahlian, kemampuan dan kompetensi para staf yang ada dan nantinya akan memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan yang ada pada perpustakaan dan juga mendukung semua program yang telah direncanakan oleh perpustakaan tersebut.

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam tujuan pembangunan organisasi sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 05 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 11 mengenai Tugas pegawai Aparatur Sipil Negara yaitu bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas dan berpererat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pengembangan sumber daya manusia yang berupa program-program pengembangan sumber daya manusia berorientasi pada peningkatan pelayanan yang efisien, handal, aman, nyaman dan akrab dengan lingkungan. Implementasi dari strategi pengembangan sumber daya manusia melibatkan semua aspek fungsional organisasi (faktor strategi) yang disebut dengan istilah faktor kunci internal.

sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan yang efektif, adanya wewenang yang jelas serta dapat dipercaya. adanya tanggung jawab yang diberikan dalam rangka melaksanakan misi organisasi sehingga Keberhasilan manajemen dalam suatu organisasi, baik organisasi yang bergerak dalam bidang perpustakaan dan kearsipan.

Pedayagunaan atau Pemberdayaan pegawai dilakukan dengan menggali potensi yang ada dalam diri setiap pegawai. Pendayagunaan atau pemberdayaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pendayagunaan atau pemberdayaan pegawai perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang yang membutuhkan pengelolaan tersendiri dari pihak pemerintah yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya yang mereka miliki sehingga dapat mendorong peningkatan kerja dan mampu memberikan kontribusi terhadap kemajuan perpustakaan tersebut. Dengan demikian pendayagunaan sumber daya manusia tidak hanya memulihkan dan mengembangkan nilai tambah bagi organisasi, tetapi juga nilai tambah bagi para pegawainya.

4.1. Kesesuaian Tanggung Jawab Dengan Kompetensi Pegawai

Kompetensi dapat diartikan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai. Karena dengan semakin tinggi kompetensi yang dimiliki seorang pegawai maka akan semakin baik juga kinerja dari seorang pegawai. Oleh karena itu pegawai diharapkan memiliki kompetensi yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sehingga dapat

menghasilkan kinerja yang maksimal. Dari data yang diperoleh ada sebagian pegawai yang memang penempatan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kompetensi dan keilmuannya, misalnya di bidang pengembangan koleksi, layanan, dan pelestarian perpustakaan ada pegawai kontrak dan pustakawan yang memang berasal dari sarjana ilmu perpustakaan akan tetapi ada juga pegawai yang dari sarjana dari keilmuan yang lain kami berikan penempatan kerja sesuai dengan keahlian yang dimilikinya, kalau pegawai Aparatur Sipil Negara itu kan di atur oleh pemerintah jadi ya kami mengikuti apa yang di putuskan oleh pemerintah.

Hal ini di benarkan hasil wawancara dengan salah seorang Staf Pelaksana dalam penuturannya menjelaskan, Memang kami disini memang ada sebagian yang ditempatkan sesuai dengan kompetensi dan keilmuan yang kami miliki, tetapi sebagian besar staf pelaksana disini bukan dari latar belakang keilmuan perpustakaan. Jadi, penempatan kerja sesuai dengan keahlian yang dimiliki dalam melaksanakan tugas pokok perpustakaan

Maka berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat dianalisis dan dijelaskan bahwa kesesuaian tanggung jawab pekerjaan dengan kompetensi pegawai yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang masih kurang optimal, hal ini disebabkan karena sebagian besar pegawai atau staf pelaksana bukan dari keilmuan perpustakaan jadi penempatan kerjanya hanya berdasarkan keahlian yang dimiliki.

4.2. Pendayagunaan Dan Posisi Kerja Dengan Keahlian Pegawai

Salah satu hal yang mempengaruhi proses dan hasil dari sebuah pekerjaan adalah keahlian dan skill yang dimiliki. Begitu pula pada Dinas kearsipan dan perpustakaan, setiap pegawai memiliki jabatan dan keahlian yang berbeda. Apabila instansi tidak menempatkan pegawai tersebut dengan keahlian yang dimilikinya maka sangat jelas pekerjaannya akan menjadi penghambat dalam melaksanakan tugas bahkan bisa tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu penting bagi sebuah instansi seperti Dinas Kearsipan dan Perpustakaan untuk menempatkan pegawai sesuai dengan jabatan dan skill yang dimilikinya.

Dari data yang diperoleh dari hasil wawancara dapat dijelaskan bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang kesempatan diberikan kepada setiap pegawai yang memiliki keahlian dibidangnya meskipun latar belakang pendidikan bukan dari keilmuan perpustakaan, dengan demikian pegawai dapat bekerja untuk menerapkan kemampuannya, karena dianggap telah memahami tugas pokok dan fungsinya sebagai staf pelaksana.

4.3. Ketepatan Keputusan Yang Dibuat Oleh Pegawai

Keputusan disini diartikan sebagai suatu pengambilan sebuah pilihan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di dalam membangun citra yang baik dimata masyarakat bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan mampu memberikan layanan kepada yang membutuhkan informasi secara efektif dan berkualitas.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dapat dijelaskan bahwa pemimpin selalu berusaha memberikan motivasi kepada bawahannya. Begitu juga dengan seorang pegawai harus memiliki inisiatif dalam melaksanakan tugasnya dan dapat mengambil keputusan dengan tepat, karena ketepatan keputusan yang dibuat oleh pegawai sangat berperan penting dalam mencapai visi serta misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan dalam itu sendiri. Dan keputusan yang dibuat dirasa sudah optimal dalam mencapai tujuan dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yakni sebagai sumber informasi bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan.

Kepercayaan manajemen terhadap pegawai. Pada Kantor Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang pihak manajemen memberikan kepercayaan penuh terhadap bawahannya dalam hal ini atasan atau kepala, bahwa manajemen atau atasan percaya dengan setiap kemampuan yang dimiliki setiap pegawai disetiap bidang pelayanan perpustakaan, maka setiap pegawai dituntut untuk menjaga kepercayaan yang diberikan dengan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya

masing-masing dengan secara maksimal guna kemajuan mencapai tujuan dari Dinas Kearsipan dan Perpustakaan itu sendiri.

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak manajemen dalam hal ini kepala bidang memberikan kepercayaan terhadap bawahannya dalam melaksanakan tugasnya. Dengan kepercayaan manajemen tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan. Kepercayaan itu dalam bentuk mempercayakan petugas untuk menyelesaikan setiap tugas yang diberikan kemudian kepercayaan dalam bentuk menerima masukan dari setiap pegawai ketika akan membuat sebuah kebijakan dan dimusyawarahkan bersama guna mencapai visi dan misi yang sudah dibuat.

4.4. Ketepatan Pembinaan Dan Pengembangan Terhadap Pegawai

Pembinaan dan pengembangan merupakan suatu faktor yang sangat penting untuk meningkatkan dan mengembangkan wawasan serta pengetahuan seorang pegawai Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Palembang, hal ini dilakukan untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan seorang pegawai sehingga dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis. Salah satu cara yang dilakukan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang adalah dengan mengikut sertakan pegawainya melalui pelatihan, diklat ataupun bimbingan teknis.

Dari data yang diperoleh dari wawancara, dapat dijelaskan bahwa pembinaan dan pengembangan sudah dilakukan oleh Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang meskipun belum seluruhnya. Namun Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang selalu mengusahakan agar staf mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada, dengan harapan agar staf pegawai tersebut mendapatkan ilmu yang dapat menunjang setiap pekerjaan yang dibebankan pada pegawai. Pelatihan pada dasarnya memang ada agenda setiap tahunnya dari perpustakaan namun biasanya hanya pustakawan yang dapat mengikuti pelatihan ini, jadi kami dikirim ke Perpustakaan Nasional untuk mengikuti pelatihan. Hasil dari pelatihan yang dapatkan kemudian kami yang mengikuti pelatihan sharing dan diskusi bersama pegawai yang lain agar mereka juga bisa mendapatkan ilmu yang didapat pada saat pelatihan tersebut.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kesesuaian tanggung jawab dengan kompetensi pegawai masih kurang optimal karena terbukti dengan minimnya pegawai yang berlatar belakang keilmuan perpustakaan dan kurangnya tenaga pustakawan
2. Pendayagunaan atau Pemberdayaan melalui posisi kerja dengan keahlian pegawai telah berjalan dengan baik karena para pegawai telah ditempatkan sesuai dengan skill yg dimiliki.
3. Pegawai karena pegawai telah diberikan kesempatan dan kepercayaan untuk berpartisipasi aktif dalam organisasi dan bertugas secara. Kegiatan pendayagunaan atau pemberdayaan sumber daya manusia sudah dilakukan secara optimal, pegawai ditempatkan sesuai dengan keahlian,.

6. Daftar Pustaka

- Amstrong, M., and Taylor, S. 2014. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*.
- Darmono. 2007. Perpustakaan Sekolah. Jakarta : Grasindo.
- Khan. 2010. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Andi Offset.
- Kasmir. 2015. Analisis Laporan Keuangan. Edisi Satu. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management*. Prentice Hall, Inc.
- Moenir. 2016. Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Jakarta, Bumi Aksara.

- Mulyadi dan Setyawan. 2005. Sistem perencanaan dan pengendalian manajemen Jakarta : Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sudaryo. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 05 tahun 2014, Tentang Aparatur Sipil Negara. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6. Jakarta.
- Veithzal Rivai Zainal, S. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke-7. Depok: PT. Rajagrafindo.

Copyright Disclaimer

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