Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)
Volume 3 No.2 – 28 Februari 2021

STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA DI BAGIAN UMUM SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KERINCI

REIFKI PRAERA, ZUCHRI ABDUSSAMAD, RITMON AMALA

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh
Email:
reifkip@gmail.com
zuchriabdussamad@yahoo.com
ritmon@yahoo.com

ABSTRACT

Regional Government Strategies in Improving Employee Performance in the General Section of the Regional Secretariat of Kerinci Regency. The formulation of the research problem, namely, what is the regional government strategy in improving the performance of employees in the general division of the Kerinci District Regional Secretariat? The research objective is to find out the strategy of the local government in improving the performance of employees in the general section of the Regional Secretariat of Kerinci Regency. This research uses a qualitative approach where data is obtained through field interview guides to 8 informants referring to 3 research indicators, namely 1. Increasing Apparatus Competence 2. Developing SOPs and SPM 3. Improving supporting facilities and infrastructure. The data obtained in the field were analyzed based on the classification of the informants' answers which were described in the results and discussion of the research which was then carried out by the interpreter of the researcher. It is known that the regional government strategy in improving the performance of employees in the general section of the Regional Secretariat of Kerinci Regency as a whole has been maximally implemented because of the 3 indicators tested, only the local government has implemented the strategy maximally so that employee performance can be carried out properly.

Keyword : Strategy, Employee Performance

ABSTRAK

Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci. Rumusan masalah penelitian yaitu, bagaimanakah strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pegawai di bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci? Tujuan penelitian yaitu, Untuk mengetahui strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pegawai di bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci. Penelitiaan ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana data diperoleh melalui pedoman wawancara dilapangan kepada 8 orang informan yang mengacu kepada 3 indikator penelitian yaitu 1.Meningkatkan Kompetensi Aparatur 2.Mengembangkan SOP dan SPM 3.Meningkatkan sarana dan prasarana penunjang. Data yang diperoleh dilapangan dianalisis berdasarkan pengklasifikasian jawaban informan yang diuraikan dalam hasil dan pembahasan penelitian yang kemudian dilakukan interpretatif peneliti. Diketahui bahwa strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pegawai di bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci secara keseluruhan sudah terlaksana secara maksimal karena dari 3 indikator yang diuji hanya pemerintah daerah sudah melakukan strategi secara maksimal agar kinerja pegawai dapat terlaksana dengan baik.

Kata Kunci : Strategi, Kinerja Pegawai.

I. PENDAHULUAN

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Dalam ilmu pemerintahan, Ndraha (2000:7) mengemukakan bahwa: sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumer dan sovereign, akan jasa-publik dan layanan publik, dalam hubungan pemerintahan. Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan. dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang di perintah.

Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tarsebut tetap akan membagi–bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (Pemerintahan Daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang–undang, dengan memandang dan mengingati dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak–hak asal–usul dalam daerah yang bersifat istimewa. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan–pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya..

Kinerja yang diberikan Pemerintah Kabupaten Kerinci harus secara menyeluruh pada struktur pemerintahan baik di dinas, badan, maupun kantor. Sebagai salah satu bagian Pemerintah Daerah Kabupaten Kerinci, Sekretariat daerah berkewajiban untuk memberikan kinerjanya dengan maksimal, apalagi perannya yang mengurusi semua kepentingan pemerintahan, maka pelayanan yang diberikan haruslah secara maksimal. Sebagaimana halnya di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci yang merupakan kantor yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai urusan tentunya sudah memiliki sistem kinerja yang baik dan maju yang ditunjang dengan penggunaan teknologi, seperti sistem komputerisasi dan layanan internet yang tentunya dapat membuat startegi kinerja makin cepat, tepat dan berkualitas.

Dari pengamatan awal masih ditemukan beberapa fenomena yaitu:

1. Pegawai kurang mampu menyelesaikan suatu pekerjaan atau suatu tujuan tertentu dengan benar dan efektif sehingga dapat memberikan kontribusi kurang positif bagi sekretariat daerah Kabupaten Kerinci.
2. Masih kurangnya kinerja pegawai dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara konsisten..

II. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan Kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam bukan melihat hubungan dua variabel atau lebih. Dimana hasil penelitian akan diolah berdasarkan interpretatif peneliti dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Lexy J.Moleong (2009: 21)

Metode penarikan informan adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Sugiyono, (2007:91). Dalam penelitian kualitatif proses sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Bugin, (2003:53). Pemilihan informan kunci dan informan biasa dilakukan dengan cara *purposife sampling* (sampel terpilih) yang dipilih atau ditentukan oleh peneliti yaitu kepala dan staf pegawai yang bekerja di kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci.

Dalam menentukan informan yang akan dipakai dalam suatu penelitian, ada lima kriteria untuk pemilihan informan yaitu :

1. Subjek yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau aktifitas yang menjadi informasi;
2. Subjek yang masih terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti;
3. Subjek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai;
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu;
5. Subjek sebelumnya tergolong masih “asing” dengan penelitian, sehingga peneliti merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subjek yang berfungsi sebagai “guru baru’ bagi peneliti.

Mengacu pada pendapat ahli diatas dalam penelitian ini penulis mengambil informan dengan kriteria, yaitu : kepala , dan staf kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci . Informan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini.

Data yang akan diambil

Untuk keperluan penelitian ini, adapun jenis data yang penulis ambil adalah:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung ke lapangan atau ke tempat penelitian melalaui wawancara agar data yang didapatkan tepat dan benar melalui Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci .
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen, arsip-arsip dan sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yang dapat menunjang penelitian dengan melihat relefansinya dengan permasalahan pelitian

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Perpustakaan *(Library Research)*

Penelitian ini untuk mendapatkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dilapangan melalui literatur-literatur ataupun referensi-referensi, untuk mencari landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, serta buku-buku yang menunjang proposal penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan *(Field Research)*

Penelitian ini merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara turun langsung ke objek yang di teliti untuk mendapatkan data primer dengan cara :

1. Wawancara *(interview)*

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melakukan percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Danim, (2002:130). Wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak tersrtuktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Sugiyono, (2007:222)

2. Observasi *(observation)*

Observasi yang dilakukan yaitu dengan cara pengamatan tidak berperan serta, dimana pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan lansung terhadap objek yang diteliti Lexy J. Meleong, (2009 :186). Sedangkan menurut Moh. Nazir. (2005:68), observasi yaitu cara pengumpulan data menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

Interprestasi Data

Interprestasi Data yang digunakan mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk mengatahui strategi pemerintah dalam meningkatkan kinerja pegawai di bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci. Peneliti menggunakan informan kunci dan biasa berdasarkan tingkat kejenuhan yang akan diperoleh dalam penelitian nantinya yang akan diwawancarai dengan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh data dilapangan.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dilapangan dan diolah dengan menggunakan interpretatif peneliti untuk mengolah data mentah yang relevan yang diperoleh dilapangan kemudian hasil penelitian diuraikan dalam bentuk kalimat bukan angka-angka atau data statistik.

Menurut Miles dalam Emzir (2010 : 129)

Analisa data ada tiga cara yaitu :

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih ,memokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat diverifikasi. Data kualitatif dapat direduksi dan ditransformasikan dalam banyak cara yaitu melalui seleksi halus,melalui rangkuman atau parafrase.

b. Model data (data display)

Langkah kedua dari kegiatan analisis data merupakan model data. Model (display) dalam kehidupan sehari-hari berbeda-beda dari pengukuran bensin, surat kabar , sampai layar computer. Melihat sebuah tanyangan membantu kita memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatau-analisis lanjutan atau tindakan didasarkan pada pemahaman tersebut.

Bentuk yang paling sering dimodel data kualitatif selama ini adalah *teks naratif.* Manusia tidak terlalu kuat sebagai pemproses dari sejumlah besar informasi ; tendensi kognitif merupakan mereduksi inforrmasi yang komplek kedalam berbagai gestalt yang dipilih atau konfigurasi-konfigurasi yang mudah dipahami. Model tersebut mencangkup berbagai jenis matrik, grafik, jaringan kerja, dan bagan.

Merancang kolom dan baris dari suatu matrik untuk data kualitatif dan menentukan data yang mana, dalam bentuk yang mana, harus dimasukan kedalam sel yang mana merupakan aktivitas analisis.

c. Penarikan kesimpulan/Verifikasi

Langkah ketiga dari aktivitas analisis merupakan penarikan dn berifikasi kesimpulan. Kesimpulan akhir tergantung pada ukuran korpus dari catatan lapangan , penyimpangan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan tuntutan dari penyandang dan tetapi kesimpulan bahkan ketika seorang menyatakan telah memproses secara induktif.

III. HASIL PEMBAHASAN

Pengertian Strategi

Strategi diartikan sebagai langkah atau upaya yang terbaik dalam mencapai tujuan. Tujuan strategi adalah keseluruhan tindakan yang ditempuh oleh sebuah organisasi untuk mencapai sasarannya, sedangkan perencanaan strategi adalah merupakan suatu pengambilan keputusan yang akan mempunyai dampak jangka panjang, menyeluruh dan menyatu serta terpadu sebagai satu kesatuan didalam produksi (Sofyan, 2003:135).

Strategi umum *(grand Strategies)* sering dinamai strategi induk *(master)* atau bisnis *(business)* memberikan arah bagi tindakan-tindakan strategi yang merupakan dasar bagi tindakan terkoordinasi dan berkesinambungan yang diarahkan untuk mencapai sasaran bisnis jangka panjang. Strategi umum dapat didefenisikan sebagai rancangan umum yang menyeluruh yang mempedomani tindakan penting perusahaan/organisasi. Dalam strategi umum terdapat strategi umum inovasi. Pemikiran mendasar strategi umum inovasi adalah menciptakan suatu daur hidup produk baru dan karenanya membuat produk lama serupa menjadi sarang.

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa strategi sebagai sekumpulan tindakan komperehensif dan terpadu yang menghasilkan perumusan dan pelaksanaan rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran. Strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai

Menurut Makmur (2009:128), strategi adalah suatu tindakan yang berpengaruh dan sangat menentukan keberhasilan terhadap program atau kegiatan, baik yang akan maupun yang telah direncanakan oleh pihak manajemen. Menurut Allison (2013:3), strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi, strategi juga adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi.

Strategi juga tidak terlepas dari yang namanya perumusan strategi, seperti yang dikemukakan oleh Mahmudi (2010:65), tahapan perumusan strategi merupakan tahap penting dalam proses pengendalian manajemen, karena kesalahan dalam merumuskan strategi akan berakibat kesalahan arah organisasi halnya dengan organisasi, pertama yang harus dilakukan adalah menentukan arah dan tujuan yang hendak dicapai. Setelah arah dan tujuan jelas, maka strategi disusun untuk mencapai arah dan tujuan itu. Penentuan arah dan tujuan dasar organisasi merupakan bentuk perumusan strategi.

Dalam perumusan strategi, organisasi merumuskan misi, visi, tujuan, dan nilai dasar organisasi. Perumusan strategi merupakan kegiatan untuk merancang atau menciptakan masa

depan (creating the future). Aktivitas perumusan strategi membutuhkan ketajaman visi dan intuisi. Orang yang memiliki ketajaman visi dan intuisi dapat melihat realitas masa depan yang melampaui realitas masa kini. Kekuatan visi ini sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kebesaran organisasi dimasa depan. Osborne dan Gaebler (dalam Mahmudi 2010:62) menyatakan bahwa kekuatan organisasi pemerintah yang digerakkan oleh visi dan misi adalah lebih baik daripada digerakkan oleh aturan-aturan formal

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah di sebutkan bahwa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah disusun perencanaan pembangunan sebagai suatu kesatuan dalam sistem perencanaan pembangunan nasional. Perencanaan pembangunan daerah tersebut disusun oleh pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota sesuai dengan kewenangannya. Perencanaan pembangunan daerah disusun secara berjangka (Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah/RPJPD, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah/RPJMD, dan Rencana Kerja Pembangunan Daerah/RKPD) dan dilaksanakan oleh Perangkat Daerah dalam bentuk Rencana Strategis (Renstra) untuk jangka menengah (lima tahunan) dan Rencana Kerja (Renja) untuk jangka waktu tahunan sebagai pelaksanaan dari Renstra Perangkat Daerah

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Kerinci nomor 4 Tahun 2018 tentang Renstra Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik merupakan dokumen formal dalam sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sejalan dengan misi Bupati diantaranya yaitu menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan serta berorientasi pada pelayanan publik . Strategi pemerintah daerah khususnya dilingkungan sekretariat daerah kabupaten Kabupaten Kerinci mengacu pada tiga strategi pemerintah daerah dalam kinerja pegawai yaitu:

1. Meningkatkan kompetensi aparatur

   Kompetensi yang dimiliki para para pegawai mampu menyelesaikan suatu tugas/ pekerjaan atau suatu tujuan tertentu denga benar dan efektif sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi suatu organisasi. Jelas bahwa kompetensi aparatur menjadi sangat bermanfaat dalam menciptakan budaya dan kinerja organisasi yang tinggi, kompetensi diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Dalamhal ini sagat peting adanya pengembangan kompetensi aparatur seperti melakukan bimtek, dan memberikan peluang melanjutkan studi bagi pengembangan SDM aparatur pemerintah.

2. Mengembangkan SOP dan SPM

   Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Sebagai suatu aturan, regulasi, dan kebijakan yang secara terus menerus menjamin perilaku yang benar bagi seluruh pegawai instansi pemerintah maka SOP sangat tepat diterapkan pada aktivitas administrasi perkantoran yang relatif bersifat rutin, berulang serta menghendaki adanya keputusan yang terprogram guna melayani pelanggannya. Dengan penerapan SOP dan SPM secara konsisten maka administrasi perkantoran memiliki pedoman dalam menyelenggarakan Kebijakan Reformasi Birokrasi yang merupakan suatu kebijakan yang komprehensif dalam peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi instansi pemerintah di Indonesia saat ini karena SOP dan SPM selalu dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas bagi pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dan target kinerja yang telah ditentukan yang selalu dimonitor dan ditinjau ulang setiap periode tertentu untuk mengakomodasi dan

mengantisipasi dinamika tugas. Di sisi lain SOP dan SPM juga sekaligus menjadi feedback guna penyesuaian antara kondisi yang dipersyaratkan dalam SOP dengan kondisi riil yang ada guna mencapai kinerja individu dan kinerja organisasi yang optimal. Bahkan dalam jangka panjang, SOP dan SPM dapat dijadikan sebagai langkah perbaikan kinerja pelayanan dan kinerja organisasi berdasarkan konsep manajemen kinerja.

3. Meningkatkan sarana prasarana penunjang
   Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Pengertian Kinerja

Menurut Ambar Teguh (2003 :223) Kinerja adalah seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya, kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja sebagai pemegang tanggung jawab yang harus ia jalani untuk melaksanakan pemerintahan, sangat diharapkan oleh masyarakat menggunakan kekuasaannya secara tepat dan terarah.

Menurut Prawirosentono (2012:35) Dalam buku menyebutkan bahwa kinerja adalah, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Pengertian diatas menjelaskan bahwa kinerja adalah : Tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari defenisi diatas terdapat 4 (empat) elemen kinerja menurut Prawirosentono (2012 : 35) yaitu :

1. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi.
   Yang berarti bahwa kinerja tersebut adal hasil kerja yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok.
2. Dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab.
   Yang bearti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal
   Yang berarti dalam melaksanakan tugas-tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidak bertentangan dengan moral atau etika
   Artinya selain mengikuti aturan yang ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Menurut Hersey, (2003:71) mengemukakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan ketrampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

Dari uraian pendapat-pendapat diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa kinerja adalah : Sesuatu yang bersifat secara tersendiri atau individual, karena setiap pegawai memiliki

kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja bergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah : Suatu sistem yang digunakan untuk menilai apakah seseorang telah melaksanakan pekerjaan masing-masing secara keseluruhan. Penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual seseorang dengan prestasi yang diharapkan. Handoko (2003:37) menyatakan bahwa untuk dapat menilai kinerja seseorang digunakan dua buah konsepsi utama yaitu : Efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah : Kemampuan untuk menyelesaikan sesuatu pekerjaan dengan benar. Efektivitas adalah : Kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi kerja adalah : Kegiatan penentuan sampai pada tingkat dimana seseorang melakukan tugasnya secara efektif. Pengukuran kinerja juga dapat dilakukan melalui beberapa penilaian Flippo, (2005:42) antara lain:

a. Kualitas kerja
   Merupakan tingkat dimana hasil akhir yang dicapai mendekati sempurna dalam arti memenuhi tujuan yang diharapkan oleh perusahaan / organisasi.
b. Kuantitas kerja
   Merupakan jumlah yang dihasilkan yang dinyatakan dalam istilah sejumlah unit kerja ataupun merupakan jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan.
c. Ketepatan waktu
   Merupakan tingkat aktivitas di selesaikannya pekerjaan tersebut pada waktu awal yang di inginkan.
d. Sikap
   Merupakan hal-hal yang berkaitan dengan sikap yang menunjukkan seberapa jauh tanggung jawab terhadap pelaksanaan pekerjaan, serta tingkat kemampuan seseorang untuk bekerja sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.
e. Efektifitas
   Tingkat pengetahuan sumber daya organisasi dimana dengan maksud menaikkan keuangan.

Penilaian kinerja dilakukan untuk memberi tahu pegawai apa yang diharapkan pengawas untuk membangun pemahaman yang lebih baik satu sama lain. Penilaian harus mengenali prestasi serta membuat rencana untuk meningkatkan kinerja pegawai. Penilaian kinerja harus mengkaji kinerja pegawai. Suatu penilaian kinerja yang mengkaji kepribadian pegawai kurang berguna untuk mengkaji produktivitas atau kotribusi yang telah diberikan untuk sasaran-sasaran organisasi.

Proses Kinerja

Penggunaan ancangan optimasi tujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya secara ekspelisit bahwa organisasi yang berbeda pula. Dengan demikian, nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasilnya dengan tujuan organisasi, dan bukan pertimbangnan si peneliti, Lagi pula, ancangan optimasi tujuan mengakui kenyataan bahwa sebagian besar organisasi tidak dapat memaksimalkan tujuan tertentu sekalipun mereka menghendakinya. Sebaliknya, berdasarkan pengakuan akan adanya faktor pembatas terhadap tingkah laku dan prestasi organisasi, para pimpinan yang efektif dianggap menentukan dan mengejar tujuan yang optimal.

Menurut Soedjono, (2005:15) kinerja pegawai merupakan prestasi kerja yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang detetapkan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai. Indikator yang dapat digunakan untuk kinerja pegawai yaitu :

1. Kualitas, Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
2. Kuantitas, Jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.
3. Ketepatan Waktu, Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
4. Efektivitas, Pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
5. Kemandirian, Dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan.
6. Komitmen Kerja, Komitmen kerja antara pegawai dengan organisasinya dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasinya.

Kinerja merupakan hasil kerja atau karya yang dihasilkan pleh masing- masing pegawai untuk membantu badan usaha dalam mencapai dan menjadikan tujuan badan usaha. Pada dasarnya kinerja dari seseorang merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing dari pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

Dalam suatu pekerjaan, terdapat berbagai tugas yang menjelaskan usaha apa dan bagaimana manusia melakukan usaha tersebut untuk mencapai tujuan tertentu. Pengertian diatas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari defenisi diatas terdapat 4 (Empat) elemen yaitu :

1. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau institusi
   Artinya bahwa kinerja tersebut ada hasil kerja yang diperoleh secara sendiri– sendiri atau kelompok.
2. Dalam malaksanakan tugas, orang atau lembaga diberi wewenang dan tanggung jawab
   Artinya orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik.
3. Pekerjaan haruslah dilakukan secara legal
   Artinya dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.
4. Pekerjaan tidak bertentangan dengan moral atau etika
   Artinya selain mengikuti aturan yang ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum.

Konsep kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi yaitu kinerja pegawai (Individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perorangan dalam suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh otak organisasi yang digerakkkan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja pegawai juga dapat diukur dari kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Mathis dan Jackson (2001 : 82), yaitu :

1. Kemampuan mereka
2. Motivasi
3. Dukungan yang diterima
4. Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan, dan
5. Hubungan mereka dengan organisasi

Berdasarkaan pengertian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja *(output)* individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi. Menurut Mangkunegara (2000:34) faktor yang memengaruhi kinerja antara lain :

a. Faktor kemampuan Secara psikologis kemampuan *(ability)* pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahlihannya.
b. Faktor motivasi, Motivasi terbentuk dari sikap *(attiude)* seorang pegawai dalam menghadapi situasi *(situasion)* kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran diambil berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Kerinci nomor 4 Tahun 2018 tentang Renstra Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik merupakan dokumen formal dalam sistem penyelenggaraan pemerintah daerah, sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sejalan dengan misi Bupati diantaranya yaitu menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan transparan serta berorientasi pada pelayanan publik . Strategi pemerintah daerah khususnya dilingkungan sekretariat daerah kabupaten Kabupaten Kerinci mengacu pada tiga strategi pemerintah daerah dalam kinerja pegawai yaitu:

1. Meningkatkan kompetensi aparatur

   Kompetensi yang dimiliki para para pegawai mampu menyelesaikan suatu tugas/ pekerjaan atau suatu tujuan tertentu dengan benar dan efektif sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi suatu organisasi. Jelas bahwa kompetensi aparatur menjadi sangat bermanfaat dalam menciptakan budaya dan kinerja organisasi yang tinggi, kompetensi diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Dalamhal ini sagat peting adanya pengembangan kompetensi aparatur seperti melakukan bimtek, dan memberikan peluang melanjutkan studi bagi pengembangan SDM aparatur pemerintah.
2. Mengembangkan SOP dan SPM

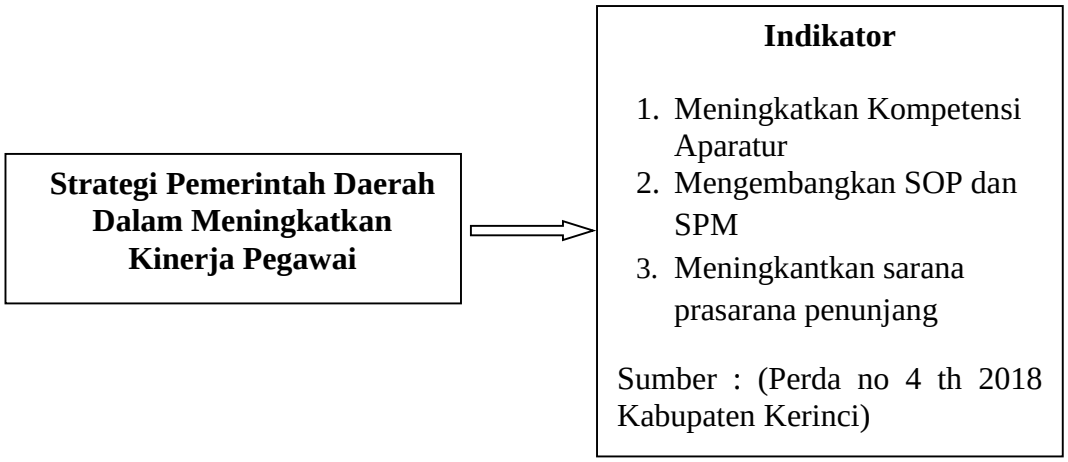
   Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Sebagai suatu aturan, regulasi, dan kebijakan yang secara terus menerus menjamin perilaku yang benar bagi seluruh pegawai instansi pemerintah maka SOP sangat tepat diterapkan pada aktivitas administrasi perkantoran yang relatif bersifat rutin, berulang serta menghendaki adanya keputusan yang terprogram guna melayani pelanggannya. Dengan penerapan SOP dan SPM secara konsisten maka administrasi perkantoran memiliki pedoman dalam menyelenggarakan Kebijakan Reformasi Birokrasi yang merupakan suatu kebijakan yang komprehensif dalam peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi instansi pemerintah di Indonesia saat ini

karena SOP dan SPM selalu dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan tugas bagi pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku dan target kinerja yang telah ditentukan yang selalu dimonitor dan ditinjau ulang setiap periode tertentu untuk mengakomodasi dan mengantisipasi dinamika tugas. Di sisi lain SOP dan SPM juga sekaligus menjadi feedback guna penyesuaian antara kondisi yang dipersyaratkan dalam SOP dengan kondisi riil yang ada guna mencapai kinerja individu dan kinerja organisasi yang optimal. Bahkan dalam jangka panjang, SOP dan SPM dapat dijadikan sebagai langkah perbaikan kinerja pelayanan dan kinerja organisasi berdasarkan konsep manajemen kinerja.

3. Meningkantkan sarana prasarana penunjang

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai, dimana kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



Kedudukan Dan Dasar Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kerinci Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kerinci bahwa Sekretariat Daerah merupakan salah satu organisasi yang membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan. Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah pasal (121) bahwa Sekretariat Daerah dipimpin oleh Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas dan kewajiban membantu Kepala Daerah dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah.

Visi dan Misi

Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci sebagai suatu lembaga yang melaksanakan tugas membantu Bupati Kabupaten Kerinci dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi dan tata laksana serta memberikan pelayanan

administrasif kepada seluruh perangkat daerah Pemerintah Kabupaten Kerinci lainnya yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kerinci Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kerinci dan Peraturan Bupati Kabupaten Kerinci Nomor 32 Tahun 2019 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kerinci.

Untuk menghadapi percepatan pembangunan di masa datang dan kondisi riIl yang harus dihadapi dalam pemberian pelayanan kepada perangkat daerah lainnya dan kepada masyarakat, maka Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci memiliki harapan yang ingin diwujudkan pada masa yang akan datang yang dirumuskan dalam visi sebagai berikut : "Terwujudnya Aparatur Yang Berkualitas Dan mampu Memberikan Pelayanan Prima Yang Berbasis Kinerja"

Untuk mewujudkan visi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci maka disusunlah visi-misi yang merupakan tindakan-tindakan ataul angkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai visi sebagai berikut

1) Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur.
2) Menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas.
3) Meningkatkan system pelayanan administrasi.
4) Meningkatkan likuiditas keuangan daerah.
5) Meningkatkan peran kelembagaan Pemerintah Kabupaten Kerinci

Tujuan

Tujuan merupakan target kualitatif organisasi, sehingga pencapaian target organisasi merupakan indikator keberhasilan suatu organisasi di dalam melaksanakan aktivitasnya. Dengan demikian tujuan lebih konkrit dari pada misi dan tujuan akan memberi arah yang lebih jelas bagi suatu organisasi untuk mencapai sasaran yang dituju dalam jangka waktu 1 (satu) sampai 5 (lima) tahun.

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Misi ke Satu: Meningkatkan kualitas sumber daya aparatur .
   Dalam rangka mencapai misi ke satu tersebut, ditetapkan tujuan yang ingin dicapai Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci sebagai berikut :

1) Membentuk aparatur yang beriman dan bertaqwa.
2) Membentuk aparatur yang sehat.
3) Meningkatnya kualitas dan keterampilan aparat.
4) Meningkatkan kualitas budaya kerja aparatur.
5) Meningkatkan kesejahteraan aparatur.
6) Meningkatkandisiplinaparatur

2. Misi keDua :Menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas.
   Dalam rangka mencapai misi ke dua tersebut, ditetapkan tujuan yang ingin dicapai Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci sebagai berikut:

1) Meningkatkan dan memelihara sarana dan prasarana kedinasan.
2) Meningkatkan dan memelihara sarana dan prasarana komunikasi dan informasi.

3. Misi ke Tiga :Meningkatkan system pelayanan administrasi.

Dalam rangka mencapai misi ke tiga tersebut, ditetapkan tujuan yang ingin dicapai Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci adalah menertibkan sistem, prosedur dan mekanisme administrasi.

4. Misi ke Empat :Meningkatkan likuiditas keuangan daerah.
   Dalam rangka mencapai misi ke empat tersebut, ditetapkan tujuan yang ingin dicapai Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci sebagai berikut :

1) Meningkatkan sistem pengelolaan penyusunan RAPBD, perhitungan dan perubahan APBD.
2) Mewujudkan RAPBD yang berdaya guna, tepat guna dan berhasil guna.
3) Mewujudkan pelaksanaan APBD.

5. Misi ke Lima :Meningkatkan peran kelembagaan Pemerintah Daerah.

Dalam rangka mencapai misi ke lima tersebut, ditetapkan tujuan yang ingin dicapai Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci sebagai berikut :

1) Optimalisasi organisasi Pemerintah Daerah.
2) Terwujudnya kerjasama antar daerah
3)

Tugas Pokok Dan Fungsi

Tugas pokok dan fungsi Sekretariat Daerah yang tercantum dalam Peraturan Bupati Kabupaten Kerinci Nomor 32 Tahun 2019 tentang Tugas Pokok, Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci. Tugas pokok Sekretariat Daerah adalah membantu Bupati dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah.

Dalam melaksanakan tugas pokok, Sekretariat Daerah Kabupaten mempunyai fungsi sebagai berikut :

1) Penyusunan kebijakan Pemerintah Daerah.
2) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas dinas dan lembaga teknis daerah.
3) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah.
4) Pembinaan administrasi dan aparatur pemerintah daerah.
5) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Untuk melaksanakan fungsi tersebut diatas, Sekretaris Daerah mempunyai kewenangan dibidang Pemerintahan, Pembangunan dan Administrasi.

StrukturOrganisasi

Dengan struktur organisasi yang diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009 tentang Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci dan Sekretariat Daerah Perwakilan Perangkat Daerah untuk melaksanakan tugas pokok Sekretariat Daerah sebagaimana tersebut diatas dibantu oleh :

1. Asisten Pemerintahan Dan Kesra (Asisten I)
2. AsistenPerekonomiandan Pembangunan (Asisten II)
3. Asisten Administrasi Umum (Asisten III)

IV. KESIMPULAN

Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pegawai dibagian umum sudah baik dan pegawai di bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kerinci sudah memiliki kinerja yang maksimal sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kompetensi aparatur di bagian umum sekretariat daerah Kabupaten Kerinci yaitu memberikan kesempatan kepada setiap pegawai untuk mendapatkan pelatihan dan peningkatan pendidikan dibidangnya agar pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai dengan keahlian yang dimilikinya agar terciptanya kinerja yang maksimal.

Strategi pemerintah daerah dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kinerja pegawai di bagian umum sekretariat daerah Kabupaten Kerinci sudah

dilaksanakan dengan maksimal dimana setiap pegawai wajib untuk menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk meningkatkan kinerja pegawai di bagian umum sekretariat daerah Kabupaten Kerinci dalam mencipta kinerja yang baik. Strategi pemerintah daerah dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk meningkatkan kinerja pegawai di bagian umum sekretariat daerah Kabupaten Kerinci sudah dilakukan baik oleh atasan atau pimpinan kepada bawahannya melalui pengarahan pada setiap apel dan pada setiap kesempatan untuk terus mengingatkan agar pegawai dapat bekerja secara maksimal dengan mengacu kepada penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan agar terwujudnya kinerja pegawai secara maksimal.

Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan sarana prasarana penunjang pegawai di bagian umum sekretariat daerah Kabupaten Kerinci sudah maksimal dimana setiap pegawai wajib untuk dapat mengoperasikan komputer dalam melakukan pekerjaannya agar hasil kerja pegawai dapat tercipta secara maksimal melalui memberikan pelatihan dan pendidikan komputer kepada setiap pegawai. Strategi sekretariat dalam meningkatkan kinerja pegawai melalui sarana dan prasarana yaitu berupaya untuk selalu menggunakan teknologi komputer dan internet dalam memberikan hasil kerja yang maksimal dan memperbaiki setiap sarana dan prasaran yang rusak serta memberikan pendidikan kepada pegawai agar dapat mengoperasikan komputer dengan melalui bimtek dan pelatihan lainnya untuk meningkatkan skil pegawai.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Untuk itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Murlinus, S.H,. M.H selaku ketua STIA-NUSA Sungai Penuh.
2. Bapak Efendi, S.Sos,. M.Si selaku Pembimbing Utama dan Bapak Iswadi, S.S,. M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan selama penulisan Skripsi ini.
3. Bapak Kepala Sekretariat Kabupaten Kerinci dan staf yang menjadi informan dalam penelitian ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti.
4. Bapak/Ibu Dosen STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah mendidik serta membagi ilmunya dengan penulis sehingga sampai ketahap penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, waktu dan pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata penulis mengharapkan saran serta kritikan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyatno. 2005. Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Penerbit Universitas Gajah Mada, Yogjakarta.

Ambar Teguh Sulistiyani. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori,dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Bugin, B 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Rajawali Pers : Jakarta.
Danim, Sudarwan. 2002, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, Pustaka Setia. Bandung
Emzir, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: Rajawali Pers.
Flippo., Edwin. 2005, *Manajemen Personalia*, Edisi. 6, oleh Moh. Masud, SH, MA, Erlangga, Jakarta.
Gibson, Ivancevich, Donnelly, 2010. *Organisasi; Perilaku, Strukutr dan Proses*, Jilid I dan II, Edisi Bahawasa Indonesia. Cetakan Ke 8. Bina Putera Aksara, Jakarta.
Handoko. Hani T. 2003, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Ke-2, BPFE, Yogyakarta.
Hersey, Paul dan Kenneth H, Blanchard. 2003.*Manajemen Perilaku Organisasi Pendayagunaan Sumberdaya Manusia.* Edisi Keempat. Terjemahan Agus Dharma. Erlangga, Jakarta
Kasmir, 2003 Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, PT Bumi Aksara, Jakarta.
Lexy J. Moleong. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Erlangga. Jakarta
Mahmudi. 2010. Akuntabilitas Birokrasi Publik : Sketsa pada masa transisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan/instansi/lembaga* , PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
Manullang, M. 2005. *Dasar-Dasar Manajement*. Yokyakarta Gajahmada University press.
Mathis R.L. dan Jackson J.H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
Moh Nazir.2005. *Metode Penelitian* . Ghalia Indonesia. Jakarta
Muhamad Ismail. 2011. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
Ndara, T. 2000. *Kibernologi (Ilmu Pemerintahan Baru).* Bandung: PT. Rineka Cipta.
Nurmandi Ahmad, 2010, Manajemen Pelayanan Publik, PT Sinergi, Yogyakarta
Ningrum, 2012, Filosofi Pelayanan Publik, PT Citra Intans Selaras, Malang.
Prawirosentono, S. 2012. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. BPFE UGM, Yogyakarta.
Prisma, 2006. Melaksanakan Kualitas Pelayanan. Terjemahan Mohammad Musa. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
Ratminto 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Modal.Konseptual. Penerapan Citizen's Charter dan SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani, (2005*) Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
Sinambela, dkk. 2011, Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta.
Sugiyono. 2007, Metode Penelitian Bisnis, CV. Haji Mas Agung Jakarta.
Thoha. Miftah. 2001. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*. Prenata Media. Jakarta
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah
Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah
Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Kerinci nomor 4 Tahun 2018 tentang *Renstra Pemerintah Daerah dalam pelayanan publik*
Widodo, 2006, manajemen Kinerja, PT Raja Grapindo Persada Jakarta.
Zuchri Abdussamad dan Ritman Amala. 2016. *Strategi Pemeritah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Bolaang Mangondow Utara*. Jurnal Manajemen XX no. 02 Juni 2016