

## Peningkatan Sumber Daya Aparatur Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Suwardhi Pantih<sup>a,1\*</sup>, Karmila Akib<sup>b,2</sup>

<sup>a</sup> Jurusan Administrasi Publik, FISIP Universitas Sintuwu Maroso, Jl. P. Timor No. 1, Poso, Sulawesi Tengah, 94619

<sup>1</sup> email penulis pertama\*: [suwardhi@unsimar.ac.id](mailto:suwardhi@unsimar.ac.id) email penulis kedua: [karmilaakib@yahoo.com](mailto:karmilaakib@yahoo.com)

\*korespondensi penulis : [karmilaakib@yahoo.com](mailto:karmilaakib@yahoo.com)

### INFO ARTIKEL

#### Riwayat Artikel:

Diterima: 01-3-23

Disetujui: 14-3-23

#### Kata Kunci:

Kualitas pelayanan  
Sumber daya  
Aparatur  
Masyarakat

#### Keywords:

Service quality  
Resources  
Apparatus  
Community

### ABSTRAK

**Abstrak.** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Peningkatan Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Metode penelitian dalam penulisan ini adalah pendekatan Kualitatif. Melalui penggunaan metode ini peneliti dapat menggambarkan serta mengkaji objek penelitian dengan lebih spesifik dan mendetail tanpa membuat perbandingan dan dapat digunakan untuk mencari solusi atas permasalahan yang ada. Penelitian ini menggunakan teori Moenir sebagai landasan dalam penelitian ini yaitu; 1).Layanan Lisan adalah memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. 2).Layanan Tulisan adalah layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis petunjuk pada orang-orang yang barkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. 3).Layanan Perbuatan merupakan faktor keahlian dan keterampilan petugas sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam Peningkatan Sumber Daya Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso, berdasarkan hasil penelitian di lapangan ada faktor yang mempengaruhi yaitu ; Keteladanan Pemimpin, Tingkat Pendidikan, dan Penempatan Pegawai.

**Abstract:** *This study was conducted with the aim of determining the Improvement of Civil Servants' Resources on the Quality of Public Service at the Moengko Village Office, Poso District, Poso City, Poso Regency. The research method in this writing is a Qualitative approach. Through the use of this method, researchers can describe and examine the object of research more specifically and in detail without making comparisons and can be used to find solutions to existing problems. This study uses Moenir's theory as the basis for this study, namely; 1). Oral Service is providing explanations or information to anyone who needs it. 2). Written Service is a service in the form of instructions, information and similar instructions to interested people, to make it easier for them to deal with agencies or institutions. 3). Service Action is a factor of expertise and skills of officers that greatly determine the results of actions or work. In Improving Civil Servants' Resources on the Quality of Public Service at the Moengko Village Office, Poso District, Poso City, Poso Regency, based on the results of research in the field, there are factors that influence, namely; Exemplary Leaders, Education Level, and Employee Placement.*



## PENDAHULUAN

Bertitik tolak dari Pedoman Umum Reformasi Birokrasi sebagaimana tertuang Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 juga dijelaskan bahwa tujuan khusus yang ingin dicapai adalah Birokrasi yang transparan dan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dengan harapan sasaran umum dari Reformasi Birokrasi yakni terjadinya perubahan pola pikir dan budaya kerja serta sistem manajemen pemerintahan. Kebijakan atau langkah untuk mengembangkan dan mewujudkan budaya disiplin di bidang pelayanan publik sudah banyak dilakukan dengan berbagai macam cara atau metode, antara lain adanya standar pelayanan publik yang ditetapkan berdasarkan masukan

pelanggan, dan penyelenggara/pemberi layanan berjanji untuk memenuhinya. *Citizen 's Charter* sebagai salah satu metode untuk mewujudkan sikap mental disiplin dalam pelayanan publik agar dapat berjalan secara efektif, harus disusun bersama-sama oleh pihak penyedia dan pengguna layanan, disosialisasikan kepada masyarakat sesuai dengan dinamika perkembangan masyarakat. Ini berarti, kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus menjadi perhatian utama dalam proses pelayanan. Sikap mental disiplin sebagai salah satu prinsip utama dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik harus dapat diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai salah satu agen dalam Program Reformasi Birokrasi, dalam arti bahwa sumber daya manusia aparatur harus mampu membangun sikap mental disiplin dalam pelayanan publik. Mewujudkan sikap mental disiplin dimaksud masih banyak permasalahan dan kendala yang harus diatasi bersama-sama oleh pihak pemberi maupun penerima layanan. (Dwiyanto,2005)

Kinerja aparatur menganalisis sistem yang selama ini dilakukan agar sesuai dengan arah dan tujuan pada sistem pelayanan dan pembangunan. Arah kebijakan umum pengembangan sumber daya manusia difokuskan pada peningkatan kualitas pendidikan dan kesehatan masyarakat untuk meningkatkan daya saing sumber daya manusia daerah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu persyaratan harus menempatkan masyarakat sebagai sentral sekaligus sebagai owner dalam pelayanan. Untuk itu partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat (Katalikparkat) sebagai salah satu metode peningkatan partisipasi masyarakat dengan keluhan (pengaduan) sebagai dasar perbaikan. ( Purwanto,2008)

Berbagai bentuk partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik adalah berupa complain (keluhan). Partisipasi disini menempatkan masyarakat dalam kedudukan sebagai pelanggan yang bermartabat dan mendapat pelayanan secara prima. Manakala masyarakat tidak terlayani secara prima, maka berhak untuk menyampaikan keluhannya. Keluhan disini tidak harus direspons secara negatif, tetapi harus dilihat secara positif sebagai upaya untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan apalagi keluhan tersebut disampaikan secara santun, tulus dan nyata-nyata menunjukkan titik kelemahan atau kesalahan. ( Purwanto,2008)

Menyadari akan arti pentingnya keluhan atau pengaduan dalam pelayanan publik, maka Pemerintah dalam hal ini Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah menerbitkan Peraturan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. dengan berlandaskan beberapa pertimbangan, antara lain pertama peningkatan kualitas pelayanan publik sangat diperlukan dalam rangka membangun kepercayaan masyarakat, dengan menjadikan keluhan atau pengaduan sebagai sarana untuk perbaikan pelayanan publik, kedua masyarakat sebagai pengguna memerlukan pelayanan yang transparan, akuntabel sesuai standar pelayanan berdasarkan persamaan perlakuan dan keterjangkauan masyarakat, dan ketiga sebagai suatu metode, maka peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis partisipasi masyarakat diharapkan akan memberikan kontribusi dan manfaat dalam rangka mewujudkan *good public service governance*. ( Purwanto,2008)

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005:2007) bahwa buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Diharapkan pemerintah daerah dapat mengambil langkah-langkah konkrit untuk perbaikan kinerja aparatur pemerintah sebagai penyedia layanan terhadap masyarakat melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur pemerintahan secara profesional dan terencana serta adanya kebijakan-kebijakan khusus dalam meningkatkan kualitas sumber daya aparatur pemerintahan sebagai penyedia layanan tersebut.

Menganalisis atau mengadakan penyelidikan terhadap kinerja pegawai juga merupakan salah satu tugas penting untuk dilakukan oleh seorang pimpinan. Walaupun demikian, pelaksanaan kinerja yang obyektif bukanlah tugas yang sederhana, penilaian harus dihindarkan adanya suka dan tidak suka dari yang meneliti agar objektivitas penilaian dapat terjaga. Kegiatan menganalisis ini penting karena dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan-keputusan dan memberikan umpan balik kepada para pegawai tentang kinerja mereka. Pelayanan seberapa banyak sistem pemberian pelayanan yang baik oleh sumber daya aparatur pemerintah, agar orientasi pada pelayanan dan kinerja sebagai aparat pemerintah dapat tercapai, misalnya masalah penyediaan waktu kerja yang benar-benar berorientasi pada pemerintah.

Penilaian kinerja pegawai merupakan instrument organisasi untuk mengukur prestasi individu setiap pegawai tentang seberapa besar individu atau pegawai itu menunjukkan produktivitasnya sebagai kontribusi terhadap kemajuan organisasi dalam mencapai tujuan. Dalam organisasi modern, penilaian prestasi kerja pegawai sangat penting dilakukan dalam arti disamping mengetahui kemajuan tentang hasil yang dicapai pegawai secara pemberian penghargaan (*rewards*). Selain itu bisa kita lihat pada dasar hukumnya yaitu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas undang-undang nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok pegawai, karena sudah selayaknya setiap pegawai memahami isi dari pada Undang-undang tersebut sebagai pedoman untuk meningkatkan kinerja setiap pegawai kearah yang lebih baik dari sebelumnya.

Kabupaten Poso merupakan salah satu Kabupaten yang terus berusaha mengedepankan pelayanan prima terhadap masyarakatnya hal ini dapat dilihat dari setiap Desa yang siap menghadapi tantangan peraturan pemerintah yang baru. walaupun kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai contohnya prosedur yang berbelit-belit dalam proses pengurusan di Kantor Kelurahan. Menurut PP nomor 73 tahun 2005 Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat Daerah Kabupaten/Kota dalam wilayah kerja Kecamatan. Kelurahan merupakan unit terdepan pada setiap Kabupaten. Kelurahan adalah unit terdepan pemerintahan. Segala urusan pemerintah tumpah ruah di kelurahan. Mulai dari mengurus orang kawin (surat keterangan belum pernah kawin), orang lahir (surat pengantar akte kelahiran), orang dewasa (surat pengantar KTP), hingga orang mati (surat pengantar keterangan kematian), dikeluarkan oleh kelurahan. Kelurahan pertama kali dikenal ketika negara orde baru menerbitkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa.

Penjelasan umum undang-undang dimaksud disebutkan bahwa kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah di bawah kecamatan, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. dengan demikian, berbeda dari desa pada aspek “hak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri”.

Beban penanganan masalah kemasyarakatan bukan pada kelurahan. Ia merupakan beban kepala kelurahan. Dalam pasal 24 ayat 1 Undang-Undang Nomor 5 tahun 1979 disebutkan dengan jelas bahwa kepala kelurahan adalah penyelenggara dan penanggung jawab utama di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kelurahan dipimpin oleh seorang Lurah yang berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas. Dalam perkembangannya, sebuah desa dapat diubah statusnya menjadi kelurahan. Kelurahan Moengko merupakan salah satu Kelurahan yang berada di Kecamatan Poso Kota yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 2015 jiwa yang terdiri dari 528 Kk. Kelurahan Moengko memiliki luas 350 km<sup>2</sup>. Kantor Kelurahan Moengko bertempat di jalan Pulau Bayam hanya saja tidak langsung berhadapan dengan jalan utama/ jalan besar. Walaupun demikian tempat dan lokasi kantor Kelurahan Moengko selalu berusaha dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakatnya seperti membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan, membentuk Unit pelayanan terpadu atau Pos-pos pelayanan di Kantor Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota.

## **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian ini adalah bersifat deskriptif, maksudnya adalah menggambarkan Peningkatan Sumber Daya Aparatur untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikelompokkan dalam data Primer dan Sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil observasi dan wawancara. Sedangkan data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku, peraturan-peraturan. Analisis data dilakukan sesuai dengan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yakni analisis Deskriptif Kualitatif yaitu suatu penelitian yang bersifat pemaparan dalam rangka menggambarkan selengkap mungkin suatu keadaan yang berlaku ditempat tertentu, atau suatu gejala yang ada, atau suatu peristiwa tertentu yang terjadi dalam masyarakat dalam konteks penelitian (Muhammad, 2007 dan Soekanto, 1997:10). Dan kuantitatif adalah untuk menjawab kaitannya dengan permasalahan penelitian dengan menggunakan presentase melalui hasil yang dituangkan dalam tabel frekuensi serta memberikan penjelasan-penjelasan dari isi tabel tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Layanan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan dimasyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :

- a. Memahami masalah-masalah yang termaksud dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meski dalam keadaan sepi dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
- e. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar berbicara dengan cara yang sopan.

Tugas pokok dan fungsi dari SDM aparatur pada kantor Kelurahan Moengko pada intinya adalah menjadi pelayan masyarakat yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat; menjadi stabilisator yaitu sebagai penyangga persatuan dan kesatuan bangsa; menjadi motivator yaitu memberdayakan masyarakat agar terlibat secara aktif dalam pembangunan; menjadi *innovator* dan *creator* yaitu menghasilkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan masyarakat agar menghasilkan pelayanan yang baru, efektif dan efisien dan menjadi inisiator yaitu selalu bersemangat mengabdikan dengan berorientasi pada fungsi pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan masyarakat yang dilandasi dengan keikhlasan dan ketulusan. Sumber daya aparatur sudah cukup memadai. Pelayan terhadap masyarakat sudah terasa terpenuhi walaupun masih ada hal-hal yang perlu dibenahi misalnya tentang kedisiplinan sebagian pegawai Kelurahan Moengko dalam waktu kehadiran dikantor sering lambat, ini membuat masyarakat sering mengeluhkan hal ini.

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menjalankan roda pemerintahan dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga benar-benar menjunjung nilai-nilai demokrasi dan kemandirian yang berakar pada masyarakat setempat (Budijaya, 2020).

### **Layanan Tulisan**

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaian (pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

Partisipasi masyarakat di kelurahan Moengko telah dibangun karena itu Birokrasi pemerintah harus pula menjadi motivator atau pendorong tumbuhnya partisipasi tersebut. Dalam hubungan ini perlu pemberdayaan masyarakat dalam arti “*energizing*” sehingga dapat menumbuh kembangkan kemampuan sebagai masyarakat madani, berikan kemudahan kesempatan maupun kemampuan kepada masyarakat secara obyektif untuk melayani sendiri kebutuhannya.

### **Layanan Perbuatan**

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, kedua sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini pun faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan di kantor kelurahan Moengko adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan. Sebagai aparatur/birokrasi pemerintah seharusnya dapat mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, mendahulukan kepentingan umum, dan sebagainya.

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan Sumber Daya Aparatur Pemerintah di Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah ;

### **Keteladanan Pemimpin**

Keteladanan Pemimpin atau pejabat di Kantor Kelurahan Moengko dengan Adanya keteladanan pemimpin membawa dampak yang positif terhadap peningkatan Sumber Daya Aparatur Khususnya di Kalangan Pegawai di Kantor Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Pemimpin atau pejabat yang memberikan keteladanan yang baik akan lebih cepat pengaruhnya terhadap lingkungan kerja sekitarnya, seperti datang lebih cepat dari pada pegawainya.

### **Tingkat pendidikan aparatur pemerintah**

Tingkat pendidikan aparatur pemerintah di Kantor Kelurahan Moengko dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi, masyarakat bisa mendapatkan penjelasan dan pelayanan yang lebih memadai pada Kantor kelurahan Moengko Kota . hanya sebagian pegawai yang mengenyam pendidikan Sarjana (S1), sehingga masih terkendala kebutuhan informasi pelayanan terhadap masyarakat.

### **Menempatkan pegawai sesuai Keahlian**

Menempatkan pegawai sesuai Keahlian atau sesuai dengan disiplin ilmunya menempatkan pegawai sesuai keahliannya menjadi salah satu pemecahan dalam meningkatkan Sumber daya aparatur Pemerintah di Kantor Kelurahan Moengko. Karena permasalahan yang terjadi di lapangan mana kala suatu jabatan

dipegang oleh orang yang tidak memiliki keahlian dalam bidang yang ia kerjakan sehingga masyarakat sering kali tidak puas dengan pelayanan yang dilakukan.

## **PENUTUP**

Sumber daya Aparatur pemerintah di Kantor Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso sudah menunjukkan kualitas proses penyelenggaraan publik yang bisa dikatakan baik hal ini dilihat dari sebagian Sumber Daya Aparatur di Kantor Kelurahan Moengko sudah memperhatikan kedisiplinan dalam mengelola pekerjaannya dan sebagian lagi tidak memperhatikan kedisiplinan dalam bekerja. dalam Kelurahan dengan memperhatikan dengan ditunjukkannya data-data atau informasi yang penulis inginkan. Pelayanan Sumber Daya Aparatur di Kantor Kelurahan Moengko Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan masyarakatnya walaupun masih ada hal-hal yang perlu dibenahi seperti lambatnya data-data yang dijelaskan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Budijaya, M Ikrar, (2020) Sumber Daya Manusia Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *SOSPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 25, No. 2, 108-119
- Dwiyanto, Agus (ed) (2005) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Purwanto, Erwan Agus (2008), *Kelurahan Sebagai Bentuk Partisipasi*. Gramedia, Yogyakarta.
- Handayaniingrat, (2002), *Pengantar Studi Administrasi dan Manajemen*. Gunung Agung, Jakarta.
- H.A.S.Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pedoman Umum Reformasi Birokrasi, (2008) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Jakarta
- Rasyid, (1998), *Desentralisasi dalam Manajemen Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*. Pustaka LP3 ES, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yuslim, Djumadi Sugandi *Pembinaan Sumber Daya Aparatur Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Implementasi Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004)* <https://ocs.unmul.ac.id/index.php/JAR/article/download/486/439>
- Waworuntu, 1997, *Manajemen Sumberdaya Manusia*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.