

ANALISIS KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK

(Studi Penelitian Di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir)

Necho Heriyanto¹⁾, Sri Mujiarti Ulfah²⁾

1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

2) Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

Abstrak

Adapun tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa bagaimana kualitas sumber daya manusia di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir Kabupaten Kapuas. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Teori Kualitas Sumber Daya Manusia yang diadaptasi dan modifikasi sesuai dengan kebutuhan penelitian, adapun indikator kualitas sumber daya manusia menurut M. Dawan Rahardjo (2012:18) mengatakan bahwa indikator untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut: 1. Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan) 2. Pendidikan. Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena obyek penelitian ini berupa kegiatan atau tindakan seseorang atau beberapa orang petugas atau pegawai kantor dalam menjalankan kegiatannya sebagai pelayanan publik. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016) dalam bukunya yang berjudul “Memahami Penelitian Kualitatif” bahwa: “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil. Jadi, secara keseluruhan (komprehensif) dari kedua indikator Kualitas Sumber Daya Manusia dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia Di Kantor Kelurahan Sei Pasah secara indikator Kualitas Sumber Daya Manusia belum sepenuhnya sesuai dengan apa diharapkan oleh masyarakat baik secara teori dan analisis peneliti di lapangan, sehingga kedepannya masih perlu untuk dibenahi.

Kata Kunci: Kualitas, Sumber Daya Manusia, Pelayanan publik.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan

bagi banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan serta harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik secara profesional. Adapun pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam menentukan standar pelayanan minimal. Untuk itu, diperlukan semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan publik sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang, agar berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa tentang buruknya pelayanan publik, dapat segera diatasi dan berganti menjadi kepuasan masyarakat.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, pengganti Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, telah memberikan arah perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Setiap daerah diberi kewenangan dan dituntut untuk meningkatkan kemandirian daerah baik dalam hal keuangan maupun kualitas sumber daya manusianya. Pemerintah daerah harus berupaya untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya aparatur disegala bidang karena peran sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Organisasi secara umum merupakan suatu sistem atau kumpulan manusia yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pada suatu organisasi tidak bisa dipisahkan dengan faktor manusia dan tujuan yang hendak dicapai. Tujuan yang akan dicapai suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Pengembangan sumber daya manusia merupakan keharusan mutlak untuk menghadapi tuntutan tugas sekarang maupun untuk menjawab tantangan masa depan. Upaya pengembangan dapat dilakukan melalui organisasi itu sendiri maupun luar organisasi. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai dapat bekerja produktif dan memiliki kinerja yang tinggi.

Dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia ini, maka haruslah dijadikan tolak ukur suatu organisasi ataupun kelangsungan hidup organisasi tersebut, karena faktor manusia adalah aset organisasi yang paling menentukan. Fenomena yang terjadi, banyak permasalahan yang serius yang dihadapi oleh organisasi, misalnya adanya kesalahan manajemen atau kesalahan operasional sehingga organisasi tersebut menjadi kurang produktif, akibatnya pekerjaan banyak yang tertunda dan banyak kerugian yang ditanggung.

Hal ini terjadi disebabkan oleh faktor pegawai yang belum memadai dan kurang mendapatkan perhatian untuk dikembangkan melalui jalur-jalur pengembangan seperti pendidikan dan pelatihan. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam organisasi tersebut secara professional harus diberikan pendidikan dan pelatihan yang sebaik-baiknya, bahkan harus sesempurna mungkin.

Kuala Kapuas adalah kabupaten yang terletak di Provinsi Kalimantan Tengah, yang berjarak 142 kilo meter dari kota Palangka Raya. Kuala Kapuas berpenduduk 329.646 jiwa dan memiliki 17 kecamatan, 214 desa, serta mayoritas masyarakatnya adalah suku Dayak Ngaju. Kuala Kapuas memiliki luas wilayah 17.068.887 hektar dengan tingkat kepadatan penduduk 19 juta jiwa/km². Saat ini Kabupaten Kapuas terbagi menjadi 17 kecamatan, antara lain: Basarang, Bataguh, Dadahup, Kapuas Barat, Kapuas Hilir, Kapuas Hulu, Kapuas Kuala, Kapuas Murung, Kapuas Tengah, Kapuas Timur, Mandau Talawang, Mantangai, Pasak Talawang, Pulau Petak, Selat, Tamban Catur, Timpah.

Wilayah Kecamatan Kapuas hilir berjarak tempuh sekitar 10 menit dari pusat kota kabupaten Kapuas. Yang dimana Kecamatan Kapuas Hilir memiliki 5 kelurahan yaitu: Sei Pasah, Barimba, Hampatung, Mambulau, dan Dahirang. Sehubungan dengan penjelasan yang telah dipaparkan diatas maka penulis memilih Kecamatan Kapuas Hilir dan difokuskan pada satu Kelurahan yaitu Kelurahan Sei Pasah. Sei Pasah adalah salah satu kelurahan di wilayah Kecamatan Kapuas Hilir, Kabupaten Kapuas, Provinsi Kalimantan Tengah, Indonesia.

Pada tahun 1806 didirikan pemukiman Rumah Betang di Sei Pasah yang merupakan tonggak berdirinya Kota Kuala Kapuas. Sei Pasah memiliki luas 13 km²,

jumlah penduduk 1.261 jiwa dengan kepadatan 97 jiwa/km². Yang dimana di Kelurahan Sei Pasah terdapat beberapa masalah serta beberapa faktor penghambat sehingga beberapa masalah dan beberapa faktor tersebut menjadikan aktivitas antara masyarakat dengan pihak kelurahan sangat jarang terlihat melakukan aktivitas.

Demikian halnya ada faktor penghambat yang terdapat di Kelurahan Sei Pasah yaitu: Kurangnya tenaga pekerja, masih ada pula jabatan struktural seperti dibagian awal jika kita datang dan ingin menuju kebagian administrasi yang mana dapat diketahui merupakan tenaga kontrak yang menggantikan posisi dari pegawai yang menduduki posisi tersebut, sehingga tupoksi dari jabatan tersebut diambil alih oleh pekerja yang lain, petugas kantor kelurahan terkadang tidak berada ditempat, ketidaksiapan dan ketidaktahuan dari sebagian petugas dalam mengoperasikan peralatan komputer sehingga harus menunggu petugas yang lain baru bisa dikerjakan dan dilayani, minimnya media informasi baik dibidang media sosial maupun secara langsung, minimnya pendidikan pekerja yang ada di Kantor Kelurahan Sei Pasah, serta ditambah lagi dengan mayoritas masyarakat yang sebagian besar adalah petani sehingga hal ini menjadikan faktor penghambat terlaksananya aktivitas antara masyarakat dengan pihak kelurahan.

Seiring dengan wewenang otonomi daerah, setiap instansi dituntut selalu mempertahankan agar tetap berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka setiap pimpinan harus mengetahui bagaimana cara yang paling tepat guna memberdayakan pegawai atau karyawannya dengan tetap berusaha mempertahankan Kualitas Sumber Daya Manusia yang ada. Dengan Sumber Daya Manusia yang handal dan berkualitas diharapkan semua pekerjaan dapat terselesaikan sesuai harapan. Dalam aspek organisasi publik yang sering dilihat sebagai instansi pemerintah mempunyai misi dan visi yaitu memberikan pelayanan kepada warga negara, memberikan perlindungan rasa aman dan mewujudkan kesejahteraan sosial dan keadilan. Untuk itu hanya dapat diwujudkan apabila struktur organisasi dan sumber daya manusia cukup memadai.

Kantor Kelurahan merupakan instansi pemerintah yang mempunyai peran sebagai pelaksana pembangunan yang paling bawah, dan sangatlah diperlukan untuk peningkatan atau kualitas sumber daya manusia, karena dalam menjalankan tugas dan

fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mampu bekerja secara optimal, dimana tugas pokoknya memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Jadi, masalah yang terjadi di Kelurahan Sei Pasah adalah: masih rendahnya motivasi pegawai untuk mengembangkan diri melalui upaya-upaya peningkatan kemampuan dan keterampilan, sehingga terkesan sudah puas dengan kemampuan kerja yang belum maksimal, padahal masih banyak pegawai yang belum bisa menggunakan komputer dalam bekerja. Kurangnya inovasi dan kreativitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, yang masih tampak dari pegawai, seringnya mengandalkan orang-orang tertentu dalam pelaksanaan pekerjaan, belum adanya pemberian kesempatan yang sama bagi seluruh pegawai untuk melaksanakan suatu tugas pekerjaan tertentu oleh pimpinan, masih ada pegawai yang meninggalkan tempat untuk kepentingan pribadi pada saat jam kerja.

Lurah sebagai sosok pimpinan di dalam kantor Kelurahan masih saja sulit untuk ditemui bagi orang yang belum mengenal atau pertama kali ingin bertemu dengan Lurah tersebut, dikarenakan hampir selalu tidak tepat waktu berada di dalam Kantor serta cenderung tidak menentu kapan Lurah tersebut akan datang. Jadi barang siapa yang memiliki kepentingan tentang suatu perihal urusan dengan Lurah bagi yang memang sudah mengenal dengan baik akan memilih untuk bertemu dikebum dengan Lurah dibandingkan dikantor kelurahan karena Lurah lebih mempunyai banyak waktu luang dikebum dari pada di Kantor.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Penelitian Di Kantor Kelurahan Sei Pasah Kecamatan Kapuas Hilir Kabupaten Kapuas)”.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya manusia terdiri atas dua suku kata meliputi kata kualitas yang secara umum merupakan tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Adapun pengertian kualitas menurut Sedarmayanti (2009:59), mengemukakan bahwa

“Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan”. Sedangkan Pengertian Sumber Daya Manusia secara umum merupakan daya yang bersumber dari manusia. Daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Pada hakikatnya,

Sumber Daya Manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu. Adapun pengertian sumber daya manusia menurut Sedarmayanti (2009:27) adalah “tenaga kerja atau pegawai di dalam suatu organisasi yang mempunyai peran penting dalam mencapai keberhasilan”. Pengertian lain dikemukakan oleh Ndraha (2012:7) adalah sebagai berikut : “Sumber daya manusia adalah penduduk yang siap, mau dan mampu member sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasional”. Dengan demikian pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia menurut Matindas (2002:94) mengemukakan bahwa “Kualitas SDM adalah kesanggupan tiap-tiap karyawan baik didalam menyelesaikan pekerjaannya, mengembangkan dirinya serta mendorong pengembangan diri rekan-rekannya”.

Menurut Pasolong (2013:5) mengemukakan bahwa “Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan tenaga kerja yang memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan moral yang tinggi”. Sedangkan Menurut Ndraha (2012:12) mengatakan bahwa pengertian kualitas sumber daya manusia, yaitu: Sumber daya manusia yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif – generatif – inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*, tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, energi otot, dan sebagainya. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009:59) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh telah dipenuhi berbagai persyaratan, spesifikasi, dan harapan”.

Sedangkan sumber Daya Manusia dikemukakan pula oleh Sedarmayanti (2009:27) mengemukakan bahwa, Sumber Daya Manusia adalah tenaga kerja didalam atau Pegawai di dalam suatu organisasi, yang mempunyai peranan penting dalam mencapai keberhasilan. Dengan demikian menurut Sedarmayanti mengemukakan bahwa

pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia yaitu : Kualitas sumber daya manusia menyangkut mutu dari tenaga kerja yang menyangkut kemampuan, baik berupa kemampuan fisik, kemampuan intelektual (pengetahuan), maupun kemampuan psikologis (mental).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena obyek penelitian ini berupa kegiatan atau tindakan seseorang atau beberapa orang petugas atau pegawai kantor dalam menjalankan kegiatannya sebagai pelayanan publik. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016) dalam bukunya yang berjudul “Memahami Penelitian Kualitatif” bahwa: “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas sumber daya manusia di kantor kelurahan sei pasah dalam memberikan pelayanan publik serta mencakup isi dari semua hasil wawancara terhadap semua informan yang telah dipaparkan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian dari rumusan masalah dan hasil analisis maka peneliti menemukan bahwa kenyataan yang terjadi dilapangan berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan yang telah dipaparkan diatas benar ada nya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan mengenai berbagai hal tentang kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor kelurahan sei pasah yang dimana seperti nya untuk saat ini terjadi bencana alam yang melanda hampir keseluruhan isi dunia yang dimana sei pasah juga tidak luput menjadi lokasi yang rawan akan terdampak juga maka dengan ini menambah untuk mempertegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia dikantor kelurahan sei pasah memang sudah begitu adanya dengan berbagai macam kesederhanaan didalam bidang pelayanannya serta beberapa berbagai macam kategori orang didalam nya yang menjadikan hampir bisa dikatakan bahwa

Kualitas Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Sei Pasah sangat jauh dari kata berkualitas dari segi pandangan peneliti maupun dari teori yang digunakan peneliti dari ahli yang memang menguasai didalam bidang Kualitas Sumber Daya Manusia.

Faktor Penghambat Kualitas Sumber Daya Manusia Di Kantor Kelurahan Sei Pasah

Faktor penghambat kualitas sumber daya manusia di kantor kelurahan sei pasah berdasarkan hasil uraian yang telah didapatkan yaitu: Berbicara dalam segi pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sei Pasah berdasarkan hasil analisis peneliti menemukan bahwa yang menjadi penghambat Kualitas Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Sei Pasah adalah kedisiplinan dari beberapa aparaturnya Kelurahan dalam bekerja ditinjau dari tingkat kehadiran dan ketepatan waktu hadir dalam jam pelayanan yang seharusnya sehingga menjadikan hal tersebut menjadi permasalahan utama di Kantor Kelurahan dalam beberapa tahun terakhir, yang dimana seharusnya bisa mengubah pola perilaku dalam melayani tugas dan fungsinya sebagai aparaturnya Kelurahan yang seharusnya melayani dengan tulus dan tertip sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada umumnya sehingga meminimalisir terjadinya keterlambatan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat demi kepentingan masyarakat.

1. Kurangnya dalam hal penyampaian informasi secara tertulis dibagian papan informasi , seperti jam buka untuk memulai proses pelayanan publik sampai jam berapa istirahat hingga tutup yang menandakan bahwa sudah bukan jam pelayanan publik lagi, ditambah tempat lagi berdasarkan hasil pengamatan peneliti dilapangan jumlah meja kursi dan lemari yang menumpuk serta tidak diatur sedemikian rupa agar indah serta rapi dipandang mengakibatkan termakannya banyak tempat dengan luas Kantor Kelurahan yang tidak seberapa pula, sehingga hal ini lah yang terkadang membuat masyarakat kebingungan untuk datang ke kantor kelurahan atau langsung berurusan membicarakan perihal keperluan masyarakat terhadap Kantor pihak kelurahan bisa terjadi diluar kantor kelurahan bagi yang sangat mengenal baik salah satu paratur sipil di kantor kelurahan apalagi jika mengenal baik dengan kepala kantor kelurahan atau lurah,

ditambah lagi masyarakat juga menjadi bingung di waktu kapan yang tepat untuk berurusan ke kantor kelurahan dikarenakan jam buka operasional kantor kelurahan yang tidak menentu.

2. Kurangnya kesadaran dari beberapa pegawai di Kantor Kelurahan Sei Pasah akan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik yang dapat dilihat dari hasil wawancara Bersama Lurah sebagai sosok pimpinan yang memiliki tugas dan wewenang paling besar serta paling mengerti dan memahami bagaimana para pegawainya bahwa terkadang sampai harus dicari dan ditelepon baru kesadaran dari pegawai tersebut muncul dan sadar akan tugas dan fungsinya sebagai pelayan publik, serta dari segi kepemimpinan Lurah juga terbilang masih kurang tegas dalam memberikan arahan serta masukan kepada pegawainya dikarenakan adanya pemikiran yang dimana beberapa tahun lagi akan pensiun sehingga menimbulkan kurangnya rasa kepedulian kepada pegawainya sehingga menjadikan segala macam jenis tugas pegawai Kantor Kelurahan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat dan mudah menjadi terlihat sulit dan berbelit-belit serta membutuhkan waktu yang sangat lama.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sesuai dengan keseluruhan hasil pemaparan peneliti, apabila dilihat secara komprehensif (menyeluruh) pada ke dua dimensi atau indikator Kualitas Sumber Daya Manusia, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Sei Pasah dalam memberikan pelayanan publik masih belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan dan masih perlu untuk dibenahi lagi kedepannya.

1. Kualitas Sumber Daya Manusia yang dinilai telah sesuai dan tidak sesuai secara teori dan juga masyarakat terlihat pada indikator: 1) Kualitas Intelektual (Pengetahuan dan Keterampilan), dimana dalam hal pengetahuan dan keterampilan dari masing-masing pegawai Kantor Kelurahan Sei Pasah secara umum sudah terpenuhi tetapi tidak semua pegawai memiliki kemampuan tersebut dikarenakan masih adanya ketergantungan besar terhadap pegawai lain yang status kerjanya adalah pegawai kontrak yang memiliki kemampuan dibidang

komputerisasi lebih yang dimana seharusnya didalam pembagian system kerja sudah jelas tugas dan fungsi dari masing-masing pegawai yang menjadikan hal tersebut sebagai patokan atau tumpuan utama untuk penyelesaian pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat nantinya. 2) Pendidikan, dalam hal Pendidikan walaupun tidak semua aparatur di Kantor Kelurahan Sei Pasah berlatar belakang Pendidikan tinggi akan tetapi dengan kemampuan yang diperoleh dari pengalaman seperti pelatihan membuat aparatur dapat menyelesaikan kewajibannya walaupun terkadang masih terjadi kesalahan yang mengakibatkan terlambatnya proses pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

2. Faktor penghambat Kualitas Sumber Daya Manusia di Kantor Kelurahan Sei Pasah yang peneliti temukan adalah kedisiplinan dari beberapa aparatur Kelurahan dalam bekerja yang dimana bisa ditinjau dari tingkat kehadiran dan ketepatan waktu hadir dalam jam pelayanan yang seharusnya, kurangnya kesadaran dari masing-masing pegawai akan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat, sehingga terlalu mengandalkan tenaga kontrak yang memiliki kemampuan didalam bidang tertentu sehingga menjadi tumpuan utama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kurangnya ketegasan dari Lurah sebagai sosok pimpinan dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk membuat keputusan serta memberikan arahan yang tepat kepada pegawainya sehingga hal tersebut menjadi permasalahan utama di Kantor Kelurahan dalam beberapa tahun terakhir, yang dimana seharusnya bisa mengubah pola dan perilaku dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai aparatur Kelurahan yang seharusnya melayani dengan tulus dan tertip sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada umumnya sehingga dapat meminimalisir terjadinya keterlambatan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, serta mewujudkan Kualitas Sumber Daya Manusia yang berkualitas nantinya.

REFERENSI

- Aziz, Iwan J, 2010. *Pembangunan Berkelanjutan: peran dan kontribusi*. Emil Salim. Jakarta: Kepustakaan Populer Gramedia.
- Achmadi, dan Abu Narbuko, Cholid.(2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- M. Dawam Rahardjo. 2010. *Intelektual, Intelegasi, dan Perilaku Politik dan Bangsa*. Bandung: Mizan.
- Mukarom Z, Laksana .M.W. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Mulyadi. Deddy, 2018. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Notoatmodjo S, 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, 2005. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P, Judge, Timothy A. 2017. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, F. 2022. Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 6(1), 109-121.
- Sugiyono, 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I.K, 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.