

KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN (STUDI PADA DINAS KESEHATAN KAB DELI SERDANG)

Reitandi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
reitandi1@gmail.com

Nur Ahmadi Bi Rahmani

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
nurahmadi@uinsu.ac.id

Abstract.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kinerja pegawai dalam hal pelayanan, kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Dengan fokus pada Disiplin Petugas Pelayanan yaitu kemampuan karyawan mentaati peraturan sesuai dengan ketentuan khususnya pada saat jam kerja, dengan demikian metode penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Variabel independen tidak dibandingkan atau dihubungkan dengan variabel lain. Pengalaman dan kemampuan milik masing-masing karyawan sesuai dengan profesi dan jenjang pendidikannya masing-masing merupakan kemampuan dari Petugas Pelayanan. Hal ini untuk mengidentifikasi perhatian atau kesulitan pada fenomena yang ada dan mampu melaporkan fakta di lapangan secara akurat. Peneliti juga mengumpulkan data dari responden tentang kinerja petugas di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang, yang akan memungkinkan mereka untuk menilai kinerja petugas di sana dan menentukan seberapa baik pandangan masyarakat terhadap kontribusi petugas terhadap kesehatan masyarakat di Kabupaten Deli Serdang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa petugas di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang melakukan pekerjaan yang baik dalam meningkatkan standar kesehatan. Dilihat dari kinerja pegawai, mereka telah melakukan yang terbaik untuk melayani warga Kabupaten Deli Serdang; Namun demikian, terdapat tantangan di lingkungan sekitar, antara lain kurangnya transportasi yang dapat diandalkan menuju dinas kesehatan di Kabupaten Deli Serdang.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Mutu Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan*

Abstrak.

The purpose of this study was to assess employee performance in terms of service the volume, caliber, and timeliness of work in relation to the delivery of medical services at the Deli Serdang District Health Office. With a focus on the Discipline of Service Officers, namely the ability of employees to comply with regulations according to the provisions, especially during working hours, this study used descriptive qualitative research methods. Independent variables are not compared or associated with other variables. The experience and abilities possessed by each employee in accordance with their respective professions and levels of education are the abilities of Service Officers. This is to identify concerns or difficulties in existing phenomena and be able to report facts on the ground accurately. Researchers also collected data from respondents on the performance of staff at the Deli Serdang District Health Office, which would allow them to assess the performance of staff there and determine how well the community views the contribution of officers to public health in Deli Serdang District. The findings of this study indicate that officials at the Deli Serdang District Health Office are doing a good job in improving health standards. Judging from the performance of employees, they have done their best to serve the residents of Deli Serdang Regency; However, there are challenges in the local environment, including the lack of reliable transportation to the health office in Deli Serdang District.

Keywords: *Employee Performance, Quality of Health Services, Health Service*

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Dinas Kesehatan Kab Deli Serdang)

LATAR BELAKANG

Pemerintah telah menjamin kesehatan Masyarakat yang baik dimulai dengan lingkungan yang sehat dan berkembang menjadi pengobatan di fasilitas kesehatan, namun hal tersebut belum dapat tercapai dengan baik. Kesehatan merupakan kebutuhan pokok dan modal utama bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Baik di pedesaan maupun perkotaan, masih banyak masyarakat Indonesia yang berada di bawah garis kemiskinan dan membutuhkan pelayanan kesehatan yang prima. Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan dimaksudkan agar masyarakat dapat memperoleh manfaat dengan adanya akses pelayanan kesehatan yang lebih baik, lebih murah, dan lebih merata bagi mereka tidak mampu.

Sumber daya manusia sejauh ini merupakan sumber daya yang paling penting dalam pemberian pelayanan publik di sektor kesehatan karena mereka memberikan manajemen yang efektif atas sumber daya lainnya. Terbentuknya kinerja pelayanan yang baik dalam bidang pelayanan publik merupakan salah satu prinsip dalam memberikan kepuasan dalam bidang pelayanan. Pasien yang sudah lama menunggu pelayanan tetapi petugas belum juga datang bisa jadi akan merasa tidak puas sehingga menjadi perhatian. Petugas perlu berdedikasi pada tujuan dan mengutamakan kepuasan pelanggan guna membangun reputasi positif bagi pelayanan kesehatan masyarakat.

Regulasi yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, aparat yang kadang tidak ramah, serta Faktor lingkungan, kinerja pelayanan, dan kinerja personel dalam memberikan pelayanan semuanya masih sangat rendah adalah beberapa keluhan yang sering dilontarkan masyarakat terkait dengan aparat pemerintah. Pasien akan merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan dan akan memberitahu rekan-rekan mereka sebagai akibat dari kinerja pelayanan dinas kesehatan yang buruk karena ketidakdisiplinan. Demikian juga, pasien akan merasa puas dengan layanan yang diterima semakin baik kinerja layanan tersebut. Lokasi harus sesuai untuk memberikan pelayanan, harus tersedia sumber daya manusia yang dapat menangani keluhan dari pengguna layanan dan menanggapi informasi mereka, dan harus tersedia peralatan untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang cepat, efisien, dan hemat biaya. Kondisi ini semua harus dipenuhi untuk pelaksanaan pelayanan kesehatan yang tepat. Puskesmas sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya karena persaingan yang semakin ketat dan pelanggan yang semakin cerdas dan berpengetahuan. Untuk dapat meningkatkan tingkat kualitas pelayanan, terlebih dahulu perlu ditentukan apakah harapan pasien sudah terpenuhi atau belum oleh pelayanan selama ini. Agar pembangunan berhasil, manusia sangat penting. Untuk menghasilkan Orang baik pasti memiliki tingkat kesehatan tertentu, sehingga dalam situasi ini pembangunan kesehatan menjadi keharusan. Pemerintah telah menyediakan sejumlah fasilitas dan tenaga kesehatan untuk mendukung pembangunan kesehatan. Untuk dapat memuaskan masyarakat pengguna layanan kesehatan, maka puskesmas khususnya Fasilitas kesehatan dengan unit rawat inap wajib untuk terus meningkatkan profesionalisme stafnya dan kualitas lingkungan klinisnya. Hal ini dikarenakan puskesmas merupakan leader pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia.

Harapan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas masih belum terpenuhi, meskipun pemahaman akan pentingnya pelayanan kesehatan meningkat dan Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 Tahun 1992 berupaya untuk meningkatkan standar pelayanan, khususnya di tingkat puskesmas. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah lembaga efektif yang mengkoordinasikan upaya kesehatan yang luas, terintegrasi, diterima secara luas, dan dapat diakses oleh masyarakat, dengan partisipasi aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang terjangkau. ditanggung oleh masyarakat dan pemerintah. Pelanggan yang tidak puas akan mengadukan kepada rekannya tentang kinerja pelayanan yang buruk, yang akan merusak reputasi Puskesmas. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, begitu pula sebaliknya, pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Melalui umpan balik yang diberikan pelanggan kepada Puskesmas, Puskesmas dapat mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan menggunakan informasi tersebut untuk melakukan perbaikan. Salah satu keluhan yang sering dikeluhkan masyarakat terhadap aparat pemerintah adalah,

selain berbelit-belit karena birokrasi yang ketat, perilaku pejabat yang tidak jujur terkadang tidak ramah, dan efektivitas penyampaian layanan karyawan dalam contoh ini, pengiriman layanan tepat waktu, kuantitas layanan, dan kualitas layanan bisa di bawah standar. tingkat layanan masih cukup rendah. Selain itu, banyak orang mengkritik betapa puasny pasien dengan pekerjaan para pekerja. Salah satu ilustrasinya adalah kepuasan yang dirasakan dari perhatian anggota staf terhadap pasien. Negara bertanggung jawab menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan, sesuai dengan Pasal 28 H UUD 1945 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, dan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan kesehatan masyarakat, penyediaan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hak dasar masyarakat yang harus dikelola oleh pemerintah. Fasilitas medis ini berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat dengan mempromosikan keterlibatan masyarakat dan menawarkan layanan yang komprehensif dan terintegrasi kepada penduduk setempat. Dengan kata lain, puskesmas bertugas mengawal berbagai perawatan kesehatan, termasuk perawatan preventif, kuratif, promosi, dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) yang diselenggarakan oleh puskesmas.

Dengan membangun Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat Indonesia (PUSKESMAS), Pemerintah telah melakukan upaya untuk menyediakan populasi dengan perawatan kesehatan yang dibutuhkannya. Unit pelaksana teknis pelayanan kesehatan kabupaten atau kota yang disebut Puskesmas bertugas melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja tertentu. Tingkat kesehatan yang terbaik akan diwujudkan sebagai investasi finansial dalam pertumbuhan sumber daya manusia yang bernilai sosial dan ekonomi serta komponen kesejahteraan secara keseluruhan, sebagaimana tercantum dalam Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2014 tentang Tenaga Kesehatan, tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam menjamin standar pelayanan kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat umum.

Akibatnya, dampak kinerja karyawan terhadap kesehatan dapat diukur. *“Kinerja Pegawai Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang”* menjadi judul penelitian latar belakang.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja adalah hasil akhir dari kualitas dan jumlah pekerjaan yang diselesaikan seseorang selama melakukan kegiatan sesuai dengan kewajiban yang diberikan Mangkunegara (2002). Sedangkan menurut Rivai dan Basri (2005), pengertian kinerja adalah hasil atau derajat keberhasilan individu secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar kerja, sasaran, target, atau kriteria. yang telah ditentukan sebelumnya dan diajukan bersama-sama. Kinerja individu karyawan adalah sejauh mana seseorang mencapai atau menghasilkan hasil kerja dari tujuan yang harus dipenuhi atau tugas yang harus dilakukan dalam jumlah waktu yang telah ditentukan. Diskusi tentang kinerja karyawan terkait erat dengan tinjauan kinerja karyawan. Sebuah mekanisme yang dikenal sebagai penilaian kinerja karyawan digunakan untuk mengevaluasi dan menentukan seberapa baik setiap orang telah melakukan pekerjaan secara keseluruhan, masing-masing. Pengembangan profesionalisme karyawan baik bagi organisasi atau perusahaan secara keseluruhan maupun bagi karyawan yang dievaluasi sangat dibantu oleh performance appraisal yang merupakan pedoman bagi organisasi atau perusahaan yang diharapkan mampu menunjukkan kinerja karyawan secara berkala. evaluasi kinerja pegawai juga sangat erat kaitannya dengan produktivitas individu. Penilaian kinerja pegawai juga bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk membicarakan tujuan dan cita-citanya, meningkatkan kesadaran tentang karir atau pekerjaan yang sedang dilakukan sekarang, mencatat dan mengakui hasil kerja pegawai agar memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik atau minimal sama dengan sebelumnya. prestasi, dan meningkatkan saling pengertian pemangku kepentingan karyawan tentang persyaratan kinerja.

Puskesmas adalah unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama, pusat keterlibatan masyarakat dalam bidang kesehatan, dan pusat

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Dinas Kesehatan Kab Deli Serdang)

pembangunan kesehatan. melakukan kegiatan kemasyarakatan pada saat bertempat tinggal di suatu tempat secara menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan. Jika dilihat dari perspektif sistem pelayanan kesehatan Indonesia, puskesmas memiliki peran utama dan memiliki posisi yang menonjol. Puskesmas bertugas mengelola pelayanan medis sekaligus pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia sebagai fasilitas kesehatan unggulan negara (Azwar, 2010).

Tingkat kesempurnaan layanan kesehatan dalam hal standar profesional dan standar layanan dengan menggunakan sumber daya yang mungkin ada di rumah sakit atau pusat kesehatan dengan cara yang masuk akal, efisien, dan efektif sambil menyediakannya dengan aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan tetap memperhatikan kendala dan kemampuan baik pemerintah maupun masyarakat konsumen (M. Fais Satianegara dan Siti Saleha, 2009: 106). Kepuasan pasien sebagai ukuran efektivitas pelayanan kesehatan memiliki banyak definisi. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan pasien merupakan tujuan dari peningkatan standar pelayanan kesehatan. Telah ditunjukkan bahwa individu dan/atau kelompok yang senang dengan perawatan medis yang mereka terima lebih mungkin untuk mengikuti instruksi, dapat diandalkan, atau tetap mengikuti pengobatan yang direkomendasikan (Pohan, 2015).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dan analisis kualitatif untuk membahas topik pembahasan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. Ini untuk menentukan apakah akan fokus pada atau mengatasi masalah dengan kejadian saat ini dan dapat secara akurat menggambarkan fakta sebenarnya. Muleong (2007: 6) mendefinisikan peneliti kualitatif sebagai mereka yang berusaha memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara holistik, memanfaatkan bahasa dan kata-kata untuk menggambarkan apa yang mereka temui dalam situasi alam khusus, dan melalui menerapkan beberapa metodologi ilmiah.

Informasi yang dikumpulkan dari subyek penelitian menjadi berbagai informasi yang dibutuhkan untuk proses penelitian. Informasi dapat dikumpulkan dari seseorang atau sekelompok orang yang memiliki pengetahuan langsung tentang masalah atau situasi tertentu dan yang mampu menyampaikan informasi yang akurat dan terpercaya. Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Asih No. 4, Petapahan, Kecamatan Lubuk Pakam, menjadi lokasi penelitian ini. Sumber data primer dan sekunder diperlukan sebagai alat bantu utama selama proses analisis. Hasil observasi pembacaan yang berkaitan dengan operasional di Dinas Kesehatan Puskesmas dan Tempat Pelayanan Kesehatan lainnya merupakan contoh sumber data primer. Beberapa karya ilmiah yang relevan dengan tema masalah digunakan sebagai sumber data sekunder. Metode pengumpulan data bersifat observasional, yaitu pengumpulan data spesifik tentang keefektifan dan standar pelayanan kesehatan. Reduksi data, tampilan data, dan teknik penarikan kesimpulan digunakan untuk analisis data. Salah satu analisis keluaran dalam tantangan ini dapat dilakukan dengan menggunakan hasil yang benar dari berbagai metodologi penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa informasi dihimpun dari informan dan responden terkait Pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang setelah melakukan penelitian dan mengumpulkan informasi di lapangan melalui observasi langsung dan wawancara. data dari studi disajikan sebagai analisis data dengan menggunakan serangkaian pertanyaan, setelah itu akan diinterpretasikan. Baik data karakteristik responden maupun data variabel penelitian dimasukkan dalam penyajian data. Untuk mengetahui spesifikasi (kualitas khusus) responden, khususnya usia, pendidikan, dan pekerjaan, disajikan statistik tentang karakteristik mereka. Sambil berusaha untuk mengatasi masalah terkait penelitian melalui tampilan data tentang faktor penelitian. Berdasarkan aktualitas di lapangan, fakta primer penulis akan disajikan dalam bentuk naratif atau deskriptif. Informasi utama berasal dari wawancara langsung dengan narasumber yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Kinerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang. Menurut pengamatan penulis terhadap staf Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang, mereka menunjukkan kedisiplinan dan kesungguhan yang tinggi dalam memberikan pelayanan, terutama

dalam menjaga konsistensi jadwal kerja yang sesuai dengan semua persyaratan yang berlaku, maka dimungkinkan untuk mengukur atau menentukan tingkat pendidikan profesional perawatan kesehatan. Tentunya dengan semakin tingginya pendidikan dan kesesuaian jurusan yang dipilih dengan posisi atau pekerjaan saat ini akan semakin menambah kemampuan petugas untuk bertindak cepat dan menganalisis situasi mendiagnosa pasien yang memerlukan bantuan kesehatannya. Kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan merupakan kewajiban kepada pasien untuk memuaskan pasien. Dinas Kesehatan Puskesmas Kabupaten Deli Serdang konsisten menerapkan kebersihan dan kenyamanan lingkungan sekitar, serta sikap petugas untuk memperlakukan dan mempertahankan loyalitas pasien. Komunikasi dengan pasien ini sangat penting ketika berhadapan dengan masalah pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan dari penelitian berdasarkan temuan perdebatan dan penelitian yang telah dijelaskan ***Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang Jl. Karya Asih No.4, Petapahan, Kecamatan Lubuk Pakam*** adalah sebagai berikut :

1. Perilaku Petugas Karena masih ada keluhan dari pasien, maka Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh terutama dalam hal keteraturan jam kerja yang sejalan dengan undang-undang yang ada bukan bertentangan dengan aturan.
2. Kemampuan Pelayanan Petugas Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang mampu memberikan individu yang mencari layanan terapi berdasarkan kebutuhan dan kebutuhan mereka medisnya. Mereka juga dapat dengan cepat dan akurat menganalisa dan mendiagnosa semua keluhan berdasarkan informasi yang tersedia, dan mereka dapat memberikan saran dan nasehat kepada pasien yang sedang mencari pengobatan.
3. Pelayanan Kecepatan Pelayanan Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang menunjukkan bahwa petugas merespon permintaan pasien dengan cepat dan sesuai dengan hukum. Namun, Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang menerima keluhan dari pasien karena kurangnya prasangka di antara pasien sebagai hasil sosialisasi kepada mereka yang mencari terapi.
4. Karena pasien terus mengeluh tentang fasilitas yang mereka yakini kurang dan secara negatif mempengaruhi kinerja karyawan dan kepuasan pasien oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang maka kenyamanan lingkungan yang diberikan oleh puskesmas tersebut belum berjalan sesuai dengan ketentuan.
5. Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang memiliki beberapa faktor yang mendukung sekaligus menghambat kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, antara lain :
 - 1) Faktor Penghambat
 - a. Pemberian pelayanan kesehatan tidak optimal karena rendahnya kedisiplinan pegawai yang terus menghambat mereka dalam menjalankan tugasnya, terutama pada jam kerja yang telah ditetapkan.
 - b. Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang tetap beroperasi dengan anggaran yang terbatas, dengan bangunan dan infrastruktur yang tidak memadai, dan terutama tanpa kendaraan.
 - 2) Faktor Pendukung
 - a. Setiap sub-sektor yang ditunjuk memiliki petugas evaluasi kinerja untuk mengatasi masalah internal yang mempengaruhi tenaga kerja Puskesmas.
 - b. Di Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang terdapat petugas pelayanan (SDM) dengan pelatihan yang diperlukan.
6. Berdasarkan hal tersebut di atas dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang masih belum memenuhi ambang batas kepuasan masyarakat yang ditetapkan oleh petugas pelayanan (SDM) dengan pelatihan yang diperlukan. Nomor 25 Menpan /KEP/M.PAN/2/2004, Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan dari masyarakat umum yang berkunjung ke Puskesmas Juanda

Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Dinas Kesehatan Kab Deli Serdang)

mengenai perilaku petugas pelayanan, kecakapan, kecepatan, kenyamanan lingkungan, dan kendala yang menghambat peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. di Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang.

SARAN

Sebisa mungkin, dengan tetap berpegang pada tanggung jawab masing-masing petugas dan memanfaatkan waktunya dengan sebaik-baiknya, memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, kemampuan, kecepatan, dan pelayanan semuanya harus ditingkatkan lagi. Peringatan harus diberikan kepada petugas yang tetap tidak mengindahkan jadwal dinas guna meningkatkan kedisiplinan mereka yang datang tepat waktu, dan tindakan disipliner yang keras harus dilakukan terhadap pelanggar. Unsur penghambat dan pendukung terhadap kinerja petugas Puskesmas dalam penyediaan pelayanan kesehatan masyarakat perlu dimunculkan kembali. Secara umum yang menjadi permasalahan adalah kapasitas petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kenyamanan lingkungan sekitar, dan untuk mengubah pola pikir masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di Puskesmas Dinas Kesehatan Kabupaten Deli Serdang belum berjalan dengan baik, sosialisasi harus dipercepat. Baik dari segi kedisiplinan petugas pelayanan, sarana, prasarana, maupun transportasi semuanya masih kurang.

DAFTAR REFERENSI

- Andrizul dan Yoserizal, 2013. Rekrutmen dan Penempatan Pegawai. *Jurnal Kebijakan Publik*, AA.
Anwar Prabu Mangkunegara. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
Azrul, Azwar. 2003 : Manajemen Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Banacipta Dwiyanto,
Agus. 2009. Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media Harbani. 2007 Teori Administrasi Publ, Bandung : Alfabeta
Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik Yogyakarta : Pembaruan
Mangkunegara A. Anwar Prabu, 2000. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
Mashun, M. 2006 Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Penerbit BPFE. Jakarta.
Moenir, A. S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
Rivai, Vitzai., 2005 Performance Appraisal, Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Edisi Kedua, Jakarta : PT. Raja Grafindi Persada
Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Pertja