DISIPLIN PEGAWAI NEGERI SIPIL DALAM MELAYANI PEMBUATAN SURAT KETERANGAN GANTI RUGI PADA KANTOR CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU

M Fadli Yuda
Pembimbing : Mayarni, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293- Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Penelitian ini didasari oleh suatu masalah yang diangkat dari suatu fenomena yang terjadi di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. Fenomena-fenomena yang terjadi di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru, diantaranya yaitu masih adanya pegawai yang kurang Disiplin. Hal Ini bisa dilihat dari beberapa pegawai yang menjalankan kegiatan pelayanan dalam pembuatan surat keterangan ganti rugi pad Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kedisiplinan pegawai negeri sipil pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. Penelitian ini, menggunakan teori disiplin dari Malayu S.P Hasibuan untuk mengetahui disiplin pegawai dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kedisiplinan yang peneliti temui di lapangan saat melakukan penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru sudah dilaksanakan, namun masih ada beberapa aspek yang belum sesuai seperti yang diharapkan. Temuan-temuan seperti penyimpangan pegawai dalam pelayanan merupakan perhatian yang perlu diprioritaskan dan faktor-faktor yang mempengaruhi yang ditemui di lapangan seperti kelemahan pengawasan dari pimpinan, media absensi pegawai yang sudah tidak efektif dan lemahnya penerapan hukuman disiplin bagi pegawai Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

Kata kunci : Disiplin, Disiplin Pegawai dan Pelayanan

Abstract

M Fadli Yuda. Student Registration Number is 1001120185. The Discipline Of Civil Servant Employee in Service to Making The Indemnity Letter in Tampan District Office, Pekanbaru. 2015. Preceptor : Mayarni, S.Sos, M.Si.

This research based on of a problem from a phenomenon that happened at Tampan District Office, Pekanbaru. The phenomenon that happened there is employees, who less discipline. This case is seen from some employees who do service in making indemnity letter at Tampan District.

The purpose of this research is to find out how discipline the employee of civil servant employees in making service of indemnity letter and what factors that affect the civil servant employees at Tampan District Office, Pekanbaru. This research used discipline theory from Malayu S.P Hasibuan and to find out the factors that affect the of employee's discipline.

The result of this research showed that, the discipline of civil servant in making service of indemnity letter at Tampan District Office Pekanbaru, have done, but there are some aspect that is not as appropriate as wishing. The deviation of employees in service is the priority attention, and the influencing factors like the lack of observation by the leader, uneffective attendance list and the influencing factors like the lack of applying discipline penalization for the employees of Tampan District Office, Pekanbaru.

Keywords: Discipline, Employee Discipline and Service

PENDAHULUAN

Pemerintahan merupakan sebuah institusi yang melayani kebutuhan publik, maka sangat penting untuk dapat menghasilkan kinerja yang maksimal terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagai aparatur pemerintahan, yang berperan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, yang mempunyai peranan sangat penting khususnya dalam pembangunan daerah, tentu menjadi bahan pertimbangan sangat mendasar dalam memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, sebab kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Pada pemerintahan daerah acap kali kita mendengar dengan sebutan otonomi daerah, yang mana merupakan salah satu persoalan serius yang di hadapi pemerintahan daerah, karena kemajuan daerah ataupun perkembangan daerah sangat bergantung kepada penata dan penyelenggara pemerintah daerah itu sendiri. Otonomi daerah merupakan wewenang daerah otonom dalam mengatur dan mengurusi kepentingan pemerintahan nya sendiri dan juga kepentingan masyarakatnya. Salah satu tantangan besar bagi daerah otonom tidak terlepas juga pada masalah sumber daya manusia. Karena dalam mengatur kepentingan daerah dan kepentingan masyarakatnya sangat diperlukan adanya sumber daya manusia yang handal atau professional dalam bekerja, baik dari aspek intelektualnya, kreatifitas, tanggung jawab dan moralnya, sebagaimana yang telah di jelaskan dalam Undang-undang Tentang Aparatur Sipil Negara Nomor 5 Tahun 2014 pada pasal ke 3 mengenai Aparatur Sipil Negara sebagai profesi yang berlandaskan prinsip yaitu komitmen, integritas moral, tanggung jawab pada pelayanan publik, kompetensi yang diperlukan sesuai dengan bidang tugas, kualifikasi akademik, serta profesionalitas jabatan.

Kinerja pegawai, tentu secara garis besar disebutkan sejauh mana pegawai mampu melaksanakan tugas yang telah dibebankan dan diberikan tanggung jawab kepada pegawai tersebut sesuai dengan yang telah direncanakan, maka dengan demikian pegawai tersebut dituntut harus mampu dengan baik dalam melaksanakan tugasnya. Kebutuhan sumber daya manusia yang dapat bekerja secara efektif dan efisien sangat diperlukan agar seluruh target kerja yang dibebankan oleh organisasi kepada karyawan atau pegawai dapat dicapai dengan baik. Salah satu penilaian terhadap kinerja pegawai yang dapat dikatakan baik apabila kedisiplinan pegawai sudah baik pula menurut Ruky (2003:35).

Pengertian disiplin merupakan taat terhadap peraturan ataupun norma-norma yang berlaku yang ada di lingkungan kerja. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan atau pegawai, maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai oleh organisasi. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal, menurut Hasibuan (2014:193). Pada pelaksanaan disiplin pegawai, manajer atau pimpinan adalah pengaruh terbesar terhadap proses pembinaan kedisiplinan. Dalam arti kata, gaya kepemimpinan adalah salah satu hal yang menjadi penentu dalam mempengaruhi pelaksanaan disiplin pegawai, seperti ketegasan yang dimiliki oleh pimpinan, keilmuannya, pengalamannya dan sikapnya serta peranan pemimpin dalam mengawasi anggotanya.

Segala perencanaan dan tindakan telah dilakukan oleh pemerintahan pusat hingga pemerintahan daerah demi terlaksananya disiplin pegawai. Mengenai disiplin pegawai semua telah tertuang dan diatur pada "*Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil"* yang mana peraturan tersebut menyebutkan 17 kewajiban dan 15 larangan serta hukuman bagi pegawai

negeri sipil yang melanggar kewajiban dan larangan yang telah ditetapkan.

Jauh dari sebelum peraturan nomor 53 tersebut ada, pemerintah juga pernah mengeluarkan *Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil,* dengan demikian masalah disiplin ini merupakan suatu hal yang bukan dianggap biasa, dalam arti disiplin PNS adalah termasuk prioritas yang perlu dibenahi dalam kehidupan pemerintahan.

Pada daerah Kota Pekanbaru juga mengeluarkan kebijakan berupa Surat Edaran Walikota Pekanbaru Nomor 1175/800/KP/2005 tanggal 28 Juli 2005 yang berisikan tentang jadwal dinas pegawai negeri sipil di Kota Pekanbaru seperti jam masuk kerja, jam istirahat, dan jam pulang serta penggunaan pakaian kerja pegawai. Sementara untuk wilayah kecamatan khususnya kecamatan tampan, juga di keluarkan Surat Edar yang di tetapkan oleh Camat Tampan Nomor 288/KT/X/2014 tanggal 20 Oktober 2014 perihal Peningkatan Disiplin dan Kinerja Pegawai yang ditujukan untuk pegawai negeri sipil yang wilayah kerjanya di Kecamatan Tampan.

Surat edaran camat tampan tersebut mengatur jadwal dinas pegawai yang sama seperti surat edaran walikota tahun 2005 karena surat edaran camat tersebut berupa penegasan kembali dari surat edaran walikota pekanbaru tahun 2005. Perbedaannya surat edaran camat terdapat penambahan tentang pelaksanaan jadwal apel setiap senin pagi, jadwal senam pagi setiap hari kamis dan pengajian setiap awal bulan minggu pertama pada hari jum'at. Masing-masing kegiatan tersebut dilaksanakan pada pukul 07.45 WIB sesuai hari yang telah disebutkan. Berikut jadwal dinas pegawai kecamatan tampan.

Tabel I.1
Jadwal Dinas Pegawai Kecamatan Tampan

No	Hari	Waktu Masuk Pagi	Waktu Istirahat	Waktu Pulang Sore
1	Senin	Jam 07.30	Jam 12.00-13.00	Jam 16.00
2	Selasa	Jam 07.30	Jam 12.00-13.00	Jam 16.00
3	Rabu	Jam 07.30	Jam 12.00-13.00	Jam 16.00
4	Kamis	Jam 07.30	Jam 12.00-13.00	Jam 16.30
5	Jum'at	Jam 07.30	Jam 11.30-13.30	Jam 16.30

Sumber Data : Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru, 2015

Berdasarkan table I.1 diatas, adanya jadwal jam kerja yang telah ditetapkan, setiap pegawai kecamatan tampan diharapkan memiliki kedisiplinan yang tinggi, sehingga dapat menigkatkan produktifitas kerja dan juga sebagai pengikat kerja dimana setiap sikap pegawai maupun perilakunya ditentukan oleh organisasi, bukan malah sebaliknya. Disini peneliti meninjau dari daftar hadir pegawai kecamatan yang peneliti dapatkan dari kantor camat dan hingga merekapitulasi daftar hadir tersebut.

Daftar hadir merupakan alat pendukung penilaian terhadap pegawai yang tidak disiplin dan juga merupakan gambaran pegawai yang memiliki loyalitas yang tinggi pada kantor camat tampan. Berikut merupakan daftar hadir pegawai camat tampan kota pekanbaru yang telah peneliti rekapitulasikan.

Tabel I.2
Rekapitulasi Daftar Hadir Pegawai
Kecamatan Tampan Tahun 2014

No	Bulan	Alfa	Cuti	Izin	Sakit
1	Januari	-	-	-	-
2	Februari	1	1	-	-
3	Maret	3	1	-	-
4	April	2	1	-	-
5	Mei	2	-	1	-
6	Juni	2	-	-	-
7	Juli	-	-	-	-
8	Agustus	4	1	-	-
9	September	5	1	-	-
10	Oktober	3	1	1	-
11	Nopember	8	-	-	-
12	Desember	3	1	3	-

Sumber Data : Data Olahan, 2015

Dilihat dari table I.2 hasil rekapitulasi daftar hadir diatas, didapati gambaran bahwa hampir setiap bulan masih terdapat pegawai yang tidak masuk dengan alasan yang tidak jelas (alfa). Dan hal tersebut merupakan masalah yang harus diatasi dan perlu adanya tindak lanjut dari pimpinan. Karena masalah tidak hadir pada saat hari kerja merupakan pelanggaran peraturan pemerintah nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil bab ii bagian kewajiban pasal 3 yang berbunyi "*Setiap Pegawai Negeri Sipil wajib masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja"*.

Selain tentang pegawai yang tidak hadir pada hari kerja, mengambil cuti dari izin, peneliti juga mendapati bahwa masih terdapat pegawai yang tidak mengikuti apel pagi, yang sebagaimana telah ditetapkan dan dikeluarkan surat edaran camat serta menindaklanjuti intruksi walikota pekanbaru mengenai apel pagi, hal ini peneliti ucapkan karena peneliti meninjau dari daftar hadir apel senin pagi yang masih terdapat banyak coretan silang yang menunjukan bahwa pegawai camat masih ada yang tidak mengikuti apel pagi. Sebagai bukti apa yang telah disebutkan peneliti melampirkan fotokopi daftar hadir apel senin pagi pegawai kantor camat tampan kota pekanbaru.

Berdasarkan pra-observasi yang peneliti lakukan, peneliti telah mendapati fenomena-fenomena di lapangan, di kantor camat tampan kota pekanbaru, diantaranya sebagai berikut :

1. Pada saat pra-observasi hari rabu, 15 Oktober 2014 peneliti mendokumentasikan pegawai yang terlambat masuk jam kerja pagi dan juga keluar pada saat jam kerja dengan menggunakan kamera handphone yang peneliti gunakan. Sebagai bukti keterlambatan pegawai kantor camat tampan kota pekanbaru, dengan ini peneliti melampirkan hasil dari pra-observasi.
2. Pada saat hari rabu, 26 Nopember 2014 peneliti mendapati bahwasannya pegawai menandatangani daftar hadir yang seharusnya tidak ditandatangani pada waktu itu. Misalkan, dalam daftar hadir terdapat tiga bagian, bagian pertama tandatangan jam masuk pagi, bagian kedua jam masuk siang dan bagian terakhir jam pulang sore. Fenomena yang peneliti temui bahwa pegawai datang pada waktu masuk pagi dan langsung menandatangai ketiga bagian yang mana seharusnya tidak boleh dilakukan. Sebagai pendukung penjelasan point ke-2 ini peneliti melampirkan temuan pada saat pra observasi berupa dokumentasi.
3. Pada hari selasa, pukul 09.35 pagi, 11 Nopember 2015, peneliti mendapati bahwa masih ada rasa ketidak puasan dari pelayanan pembuatan surat keterangan ganti rugi yang tertunda karena lamanya pejabat (Camat Tampan) masuk jam kerja pagi. Berikut kutipan

percakapan peneliti dengan masyarakat yang bernama Tomi;

"*Terkadang yang susah urusan menunggu ini, camat belum datang, hampir pukul 09.00 pagi saya datang.*

Kemampuan pegawai yang tidak mampu menaati peraturaan yang ada tentu akan berdampak pada kinerjanya. Sebagaimana peneliti juga menemukan bahwa adanya masalah dalam pembuatan Surat Keterangan Ganti Rugi yang dikeluarkan oleh Camat Tampan. Adapun masalahnya itu terdapat 2 SKGR yang memiliki Nomor SKGR yang sama, yang peneliti dapati pada tanggal 24 Maret 2015. Hal ini terjadi karena adanya masyarakat yang mengurusi surat keterangan ganti rugi yang tidak mengikuti prosedur. Berikut data pendukung yang peneliti dapati ketika pra-observasi;

"Masalah surat keterangan ganti rugi memang ada, seperti nomor surat keterangan ganti rugi (SKGR) yang sama, letak kesalahan itu terdapat pada masyarakat atau pemohon itu sendiri, bahwa mereka sebagai pemohon yang mengurus surat keterangan ganti rugi (SKGR), mengurusi sendiri tidak melalui staff dan seharusnya itu tidak boleh, seperti dari meminta tanda tangan sekcam dan camat, meminta nomor surat kadang melalui handphone, hingga sampai tidak memberikan fotokopian yang telah jadi untuk pengarsipan dan pencatatan nomor surat yang keluar" (Wawancara pada saat pra-observasi dengan Kepala Seksi Pemerintahan Camat Tampan Kota Pekanbaru, Bapak Yulizar, Senin, 23 Maret 2015)

Berdasarkan dari penjelasan Kepala Seksi Pemerintahan diatas, peneliti memahami bahwa memang benar kesalahan tersebut pada masyarakat yang mengurusi sendiri dan sampai tidak memberikan fotokopian untuk pengarsipan dan pencatatan nomor surat keterangan ganti rugi (SKGR) yang keluar. Namun disisi lain peneliti juga melihat adanya penerapan standart pelayanan prosedur (SOP) yang tidak berjalan dengan baik. Seharusnya warga hanya dapat memberikan berkas sesuai dengan syarat yang ditentukan oleh pegawai lalu selanjutnya pegawai menindak lanjuti pengurusan tersebut.

Tentang kemampuan melayani, kompeten dalam bidang pekerjaannya, tentu dipengaruhi dengan pemahaman yang di miliki oleh pegawai. Dalam hal ini jenjang pendidikan selalu sangat diperlukan, karena jenjang pendidikan berpengaruh terhadap kemampuan seseorang. Latar belakang ini sangat berdampak pada pembentukan sikap dan mental seseorang dalam bekerja secara professional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui begaimana sesungguhnya disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru serta untuk mengetahui sebenarnya faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi disiplin pegawai dalam melayani pembuatan surat keterngan ganti rugi.

METODE

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, Peneliti berusaha untuk mengungkap fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Dan pada penelitian ini akan mendeskripsikan (menggambarkan) kondisi dan menghubungan antara fenomena yang diselidiki dengan penereapan teori yang digunakan pada penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan informan, di mana peneliti sudah memahami informasi awal tentang objek penelitian maupun informan penelitian. Untuk memperoleh informan tersebut peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini diantaranya :

1. Camat Tampan Kota Pekanbaru,
2. Sekretasi Camat Tampan,
3. Kasi Pemerintah Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru,
4. Kasubag Kepegawaian Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

Masyarakat

Setelah hasil wawancara dari informan dikumpulkan, peneliti mengolah data hasil wawancara tersebut dengan menggunakan menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Bogdan Robert C dalam Sugiyono (2009:88). Ia mengatakan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data di lakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, membandingkan data (cara tringulasi) sebelum membuat kesimpulan atau menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjabarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, penulis menggunakan pedoman wawancara yang sesuai dengan kerangka berpikir dengan teori disiplin oleh Malayu S.P Hasibuan.

Dari teori disiplin tersebut, disiplin pegawai dalam pelayanan pada kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru, bisa dilihat dari turunan indikator kesadaran dan kesedian yaitu kemampuan dan hasil pelayanan. Penjabaran mengenai kedua indikator tersebut seperti yang tersaji di bawah ini :

Kemampuan

Kemampuan pegawai Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru, bisa dilihat dari beberapa aspek diantaranya kemampuan dilihat dari segi pendidikan, pengetahuan dan pelatihan pegawai.

Dari hasil penelitian dengan informan penelitian, didapati bahwa kemampuan pegawai jika kita melihat dari segi pendidikan pegawai, masih kurang. Meskipun kemampuan pengetahuan pegawai dalam bekerja sudah cukup baik akan tetapi pengetahuan yang cukup baik saja belum dapat menjamin berjalanya kegiatan pelayanan, ini dilihat dari adanya unsur kesengajaan dalam melanggar pelaksanaan standar pelayanan oleh pegawai itu sendiri. Selanjutnya untuk kemampuan pegawai jika dilihat dari pelatihan pegawai, masih kurang karena belum adanya pelatihan yang pernah diikuti pegawai untuk pengembangan diri maupun yang berkaitan dengan bidangnya terkhusus pada pelayanan selama 2 tahun ini.

Hasil Pelayanan

Indikator pelayanan dalam penelitian ini bisa dilihat dari dua aspek. Kuantitas dan kualitas. Di mana kualitas pelayanan adalah hasil secara ukuran yang melihat mutu yang dihasilkan dari pekerjaan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, peneliti melihat dari aspek, yaitu kelayakan dari output pelayanan khususnya dalam pembuatan surat keterangan ganti rugi di Camat Tampan Kota Pekanbaru. Sedangkan kuantitas berarti ukuran yang melihat jumlah pekerjaan yang harus dikerjakan dengan jumlah waktu seharusnya, ini merupakan tanggung jawab dari seorang karyawan atau pegawai. Dalam hal ini mengenai banyak atau sedikitnya jumlah pekerjaan yang bisa dikerjakan pegawai Camat Tampan Kota Pekanbaru dengan waktu yang telah di tetapkan.

Dari hasil penelitian, peneliti mendapati bahwa disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru jika dilihat dari

segi kualitas bahwa Kelayakan output dari pelayanan di kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru sejauh ini dapat dikatakan cukup baik, namun dalam beberapa hal yang baru ditemui sangat perlu untuk kedepannya pimpinan lebih memperhatikan dan lebih terlibat proses pembuatan surat keterangan ganti rugi atau pelaksanaan pelayanan agar dapat meminimalisir persentase kesalahan atau penyimpangan kewenangan yang akan terjadi atau bahkan melakukan tindakan pencegahan.

Untuk hasil pelayanan pegawai dari segi kuantitas, dapat dikatakan cukup baik hal ini dilihat tidak adanya lama pengurusan yang melampaui batas waktu pemgurusan pelayanan yang telah ditetapkan di standart pelayananan (SOP) pembuatan surat keterangan ganti rugi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Pegawai

Dalam proses penelitian ini dilapangan peneliti menemui faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut sebagai berikut;

1. Lemahnya cara pengawasan Camat Tampat dalam kegiatan pelayanan, terkhusus dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi.
2. Media absensi pegawai yang sudah tidak efektif lagi.
3. Belum terlaksananya sanksi hukuman atau hukuman disiplin bagi pegawai.

SIMPULAN

Hasil penelitian terkait disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru yang peneliti temui di lapangan dan dari hasil wawancara dengan informan penelitian, maka disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi khususnya di Seksi Pemerintahan sudah terlaksanakan atau berjalan dengan baik, namun ada beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian untuk kedepannya. Faktor-faktor yang sangat mempengaruhi disiplin pegawai negeri sipil dalam melayani pembuatan surat keterangan ganti rugi pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru, yaitu pengawasan dari pimpinan, yang kedua yaitu media absensi pegawai dan yang terakhir ialah sanksi hukuman yang diterapkan. Tentu hal-hal yang ditemui pada penelitian ini perlu menjadi bahan pertimbangan untuk mengalami perubahan dan perlu adanya penerapan evaluasi yang secara professional dan berkala untuk kedepannya pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

DAFTAR RUJUKAN

Atmosudirdjo, Prajudi. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Global.* Bandung *:* PT. Intan Perkasa.

Nitisemito, Alex S. 1992. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Sasmita Bros.

Brantas. 2009. *Dasar-dasar Manajemen.* Bandung : Alfabeta

Budiono, B. 2003. *Pelayanan Prima*. Edisi kedua. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Follrt, Merry Parker. 2003. *Manajemen Organisasi Modern.* Jakarta : Bumi Aksara.

Flippo, Edwin B. 1984. *Personnel Management, sixth Edition.* New York : Mc. Graw-Hill Book Company.

Hasibuan, S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

_____. 2003. Manajemen. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Kurniawan, Agun. 2005. *Transformasi pelayanan public*. Yogyakarta: Pembaruan

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP, YKPN

Manullang. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Margaret Attwood dan Stuart Dimmock. 1999. *Manajemen Personalia*. Bandung : Penerbit ITB

Nawawi, Zaidan. 2013. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada

Nugroho, riant. 2009. *Public policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Manajemen*. Jakrta: PT. Elex Media Komputindo.

Prijodarmito, Soegeng. 1994. *Disiplin Kiat Menuju Sukses*. Jakarta : Pradnya Paramita

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Ruky, Achmad S. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Siagian, Sondang P. 1994. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

————————. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kedua puluh dua*. Jakarta : Bumi Aksara.

Sinungan, Muchdarsyah.2005. *Produktifitas Apa dan Bagaimana. Jakarta : Bumi Aksara*

Siswanto, 2006. *Sistem Pengawasan Manajemen*. Jakarta : Pustaka Quantum.

Suradinata, Ermaya. 1998. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan dalam Era Globalisasi*. Bandung : CV Ramadhan

Thoha, Miftah. 2002. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Ghalia Indonesia

Winardi. 1993. *Teori Dasar Ilmu Manajemen*. Bandung : Kencana Perdana Media Group.

Dokumentasi dan Rujukan :

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Surat Edaran Walikota Nomor 1175/800/KP/2005 Tentang Ketentuan Uji Coba Sistem 5 Hari Kerja

Surat Edaran Camat Tampan Nomor 288/KT/X/2014 Tentang Peningkatan Disiplin dan Kinerja Pegawai

Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Absensi Pegawai selama tahun 2014 dari bulan Januari-Nopember

Rekapitulasi Apel Pagi Pegawai Kantor Kecamatan Tampan