

ABSTRAK

MUHAMMAD FIRMANSYAH, 19.11.237 judul skripsi **Peranan budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota PalembangKota Palembang.** jurusan Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang, Pembimbing Utama (1) Bapak Ir. H. Heru Adi Putranto.,M.Si. Pendamping (II) Bapak Edi Suharli, S.H., M.Si

Latar Belakang Penelitian ini adalah Berdasarkan observasi penulis, bahwa budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota PalembangKota Palembang ini masih ada yang belum melaksanakan fungsinya dengan baik.

Tujuan Penelitian Untuk mengetahui peran budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota PalembangKota Palembang, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, Teknik Pengelolaan Data (Teknik Observasi, Teknik Wawancara, Dokumentasi, Studi Pustaka) Teknik Analisa Data (Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan)

Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa Peranan budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang sudah berjalan cukup baik karena secara keseluruhan masing-masing indikator dari konsep Budaya Organisasi dan konsep Prestasi Kerja sudah di jalankan dengan semaksimal akan tetapi pada indikator Memberi Perhatian Pada Setiap Masalah Secara Detil di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang masih kurang dipatuhi oleh setia anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang.

Kata Kunci : *Peranan budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintahan adalah sistem untuk menjalankan kewenangan dan kekuasaan dalam mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya yaitu seperti kota dan desa. Setiap dinas atau stuan perangkat kerja merupakan bagian daripemerintahan.

Seperti halnya individu, organisasi juga mempunyai kepribadian. Kepribadian pada sebuah organisasi lebih dikenal dengan nama budaya organisasi. Secara etimologi, budaya organisasi terdiri dari dua kata, yaitu budaya dan organisasi. Organisasi merupakan suatu sistem yang mantap dari sekumpulan orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian. Sedangkan pengertian budaya adalah suatu nilai, penuntun kepercayaan akan suatu hal, pengertian dan cara berfikir yang dipertemukan oleh para anggota organisasi dan diterima oleh anggota baru. Budaya organisasi merupakan penerapan nilai-nilai dalam suatu masyarakat yang terkait, bekerja dibawah naungan suatu organisasi.

Budaya organisasi akan membentuk identitas organisasi atau jati diri organisasi. Identitas organisasi sangat diperlukan untuk menumbuhkan kebanggaan yang akan mengembangkan budaya kerja. Budaya kerja yang terbentuk secara solid di dalam tubuh organisasi tidak hanya meningkatkan prestasi kerja instansi tetapi juga membentuk citra baik instansi khususnya Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota PalembangKota Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membuat rumusan masalahyaitu :Bagaimana Peranan budaya organisasi d¹ meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota PalembangKota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui peran budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota PalembangKota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, maka diharapkan akan memperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh ujian skripsi sarjana sosial pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Satya Negara Palembang, serta menambah wawasan dan ilmu penulis terhadap pengaruh budaya organisasi secara mendalam.
- b. Dapat mengetahui bagaimana peranan budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja di Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang kota Palembang.

2. Bagi Instansi

- a. Sebagai bahan masukan yang positif untuk membangun agar prestasi kerja pegawai pada Kantor Kelurahan Ogan Baru Kecamatan Kertapati tetap terjaga dan semakin baik lagi.
- b. Dapat memberikan sumber informasi mengenai peran budaya organisasi yang ada di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang.

3. Bagi Pembaca

- a. Dapat dijadikan bahan informasi dan panduan dalam penulisan penelitian pada bidang yang sama.
- b. Pembaca dapat mengetahui tentang budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, isi sistematika yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bagian awal dari skripsi ini yang memuat tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisikan Budaya Organisasi, Pengertian Budaya Organisasi, Fungsi Budaya Organisasi, Karakteristik Budaya Organisasi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Budaya Organisasi, Prestasi Kerja Pegawai, Pengertian prestasi Kerja Pegawai, Faktor-Faktor prestasi Kerja Pegawai dan Penilaian prestasi Kerja Pegawai.

BAB III : PROSEDUR PENELITIAN

Berisikan Metode Penelitian, Definisi Konsep, Definisi Operasional, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data dan Jadwal Kerja.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menguraikan tentang, sejarah singkat, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang relevan dengan rumusan masalah.

BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan tentang simpulan dan saran penulis berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan

GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Singkat Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang

Mulai terbentuk tahun 2000 bernama kantor satuan polisi pamong praja. Tahun 2001 berubah menjadi dinas polisi pamong praja Berdasarkan perda kota Palembang nomor 6 tahun 2006 berubah menjadi satuan polisi pamong praja. Perda Nomor 6 Tahun 2006 membahas tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja sat. Pol. Pp kota Palembang, (saat itu sat linmas belum masuk di sat pol pp)

Maka diubah menjadi Perda Nomor 6 Tahun 2012 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja sat. Pol. Pp kota Palembang (sudah masuk sat linmas) maka tugas pokok dan fungsinya menegakkan perda dan atau peraturan walikota, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat (pasal 4). Peraturan walikota Palembang nomor 29 tahun 2012 tentang pelaksanaan perda kota Palembang nomor 6 tahun 2012. Standar operasional prosedur (sop) sat. Pol. Pp kota Palembang sedang dalam proses tanda tangan dari walikota Palembang.

Dalam melaksanakan tugas, fungsi dan kewenangan Polisi Pamong Praja berpedoman pada:

1. Peraturan mendagri No. 26 tahun 2005 tentang pedoman prosedur tetap operasional Satuan Polisi Pamong Praja.

4.2 Tugas Pokok Fungsi (TUPOKSI)

1. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja

Kesatuan polisi pamong praja mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sub urusan ketentraman dan ketertiban umum berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan petunjuk pelaksanaannya.

- a. Sekretaris Sekretaris mempunyai tugas membantu kepala satuan polisi pamong praja dalam mengkoordinasikan perencanaan, keuangan dan

pelaporan serta urusan administrasi umum, perkantoran, kehumasan dan kepegawaian.

b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud pada ayat (1), sekretaris mempunyai fungsi :

1. Koordinasi penyusunan dokumen perencanaan, keuangan, dan pelaporan.
2. Pelaksanaan urusan administrasi umum.
3. Pelaksanaan urusan rumah tangga, perlengkapan dan perkantoran.
4. Pelaksanaan urusan administrasi kepegawaian.
5. Pelaksanaan urusan kehumasan

2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas yaitu:

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian.
- b. Mengelola administrasi umum dan surat menyurat.
- c. Mengelola kearsipan dan kepustakaan.
- d. Mengelola administrasi barang, perlengkapan dan kendaraan dinas.
- e. Mengelola urusan rumah tangga, kehumasan dan keprotokolan.
- f. Mengelola administrasi kepegawaian dan perjalanan dinas.
- g. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan mempunyai tugas yaitu:

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian keuangan.
- b. Menyusun rencana anggaran kerja satuan
- c. Menyusun rencana plafon kebutuhan anggaran dan penggunaan anggaran.

- d. Mengelola administrasi keuangan belanja langsung dan belanja tidaklangsung.
- e. Menyusun dan menganalisa laporan keuangan.
- f. Mengontrol kegiatan pembendaharaan, verifikasi dan pembukuan/akuntansi.
- g. Melaporkan hasil kerja capaian kinerja
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya

4. Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

Sub bagian perencanaan dan pelaporan mempunyai tugas yaitu:

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan sub bagian perencanaan dan pelaporan.
- b. Melaksanakan koordinasi penyusunan program dan kegiatan antarbidang.
- c. Menyusun dokumen perencanaan satuan.
- d. Mengukur capaian kinerja program dan kegiatan bidang.
- e. Monitoring dan evaluasi capaian kinerja dinas.
- f. Menyusun dokumen pelaporan satuan.
- g. Melaporkan hasil kerja capaian kinerja.
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya

5. Bagian Hubungan Masyarakat

Bagian hubungan masyarakat (Humas) mempunyai tugas dan fungsi yaitu mempunyai tugas melaksanakan hubungan media massa, sosialisasi kegiatan kepada opini publik internal dan eksternal.

6. Bidang Penegakan Perundang-Undangan Daerah

- a. Bidang penegakan perundang-undangan daerah, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas satuan di bidang penegakan perundang- undangan daerah.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bidang penegakan perundang-undangan daerah mempunyai fungsi yaitu:

1. Penyusunan rencana program kerja dan kegiatan di bidang penegakan perundang-undangan daerah.
2. Perumusan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan di bidang penegakan perundang-undangan daerah.
3. Pelaksanaan kebijakan di bidang penegakan perundang-undangan daerah.
4. Penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian di bidang perundang-undangan daerah.
5. Pelaksanaan koordinasi dengan lembaga dan instansi lainnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas
6. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi kegiatan di bidang penegakan perundang-undangan daerah
7. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Seksi Pembinaan, Pengawasan Dan Penyuluhan

Seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan melaksanakan tugasnya:

- a. Menyusun rencana program kerja dan kegiatan pembinaan, pengawasan dan penyuluhan.
- b. Merumuskan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan pembinaan, pengawasan dan penyuluhan.
- c. Melaksanakan kebijakan di seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan.
- d. Menyelenggarakan pembinaan dan pengendalian di seksi pembinaan, pengawasan dan penyuluhan.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan lembaga dan instansi lainnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan penyelidikan dan penyidikan
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan

fungsinya.

8. Bidang Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat

- a. Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat, mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas satuan di bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
- b. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat mempunyai tugas:
 - 1) Penyusunan rencana program kerja dan kegiatan di bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
 - 2) Perumusan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan di bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
 - 3) Pelaksanaan kebijakan di bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
 - 4) Penyelenggaraan pembinaan dan pengendalian di bidang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat.
 - 5) Pelaksanaan koordinasi dengan lembaga dan instansi lainnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
 - 6) Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi ketentraman masyarakat.
 - 7) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

9. Seksi Operasional dan Pengendalian

Seksi Operasional dan Pengendalian mempunyai tugas yaitu:

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi operasional dan pengendalian.
- b. Melakukan pengawasan dan penjagaan tempat-tempat penting antara lain rumah dinas walikota/wakil walikota, ruang kerja walikota, wakil walikota, sekretaris daerah dan kunjungan kerja walikota/ wakil walikota, tempat kedatangan tamu-tamu VIP, gedung

dan asset penting serta upacara atau acara-acara penting lainnya.

- c. Melakukan patrol ke tempat-tempat atau lokasi yang dianggap rawan dan tempat-tempat keramaian atau hiburan.
- d. Melakukan pengawasan terhadap para pejabat dan tamu-tamu penting.
- e. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- f. Melaporkan hasil kerja capaian kinerja.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya.

10. Seksi Pengawasan dan Kesamaptaan

Seksi pengawasan dan kesamaptaan mempunyai tugas yaitu:

- a. Menyusun rencana program dan kegiatan seksi pengawasan dan kesamaptaan.
- b. Menyusun petunjuk teknis penyelenggaraan kerjasama.
- c. Melakukan kegiatan pengamanan unjuk rasa dan kerusuhan massa.
- d. Melakukan kegiatan pengamanan terhadap usaha kegiatan yang dilakukan secara massa.
- e. Mengatur jadwal operasional patroli, pengawasan, dan penjagaan.
- f. Melakukan bimbingan dan pengawasan terhadap pengamanan kantor.
- g. Melakukan patroli pengawasan, ketentraman dan ketertiban umum dalam penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota.
- h. Melakukan usaha dan kegiatan untuk mencegah timbulnya kriminalitas.
- i. Melakukan kerjasama dengan pihak kepolisian dalam rangka penanganan unjuk rasa dan kerusuhan massa.
- j. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait, untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- k. Melaksanakan pengawasan, pemantau, dan pembinaan pelaksanaan peraturan daerah.
- l. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja

5.1 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini fokus ditujukan kepada masalah Bagaimana Peranan budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota PalembangKota Palembang.

Hasil penelitian di lapangan melalui observasi dan wawancara. Wawancara dengan :

1. Kepala Satuan Pol-PP
2. Kasubag Kepegawaian
3. Anggota Sat Pol PP

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian penulis sajikan berdasarkan pada konsep Budaya Organisasi Menurut Manahan (2009:31) yang terdiri dari 6 (enam) indikator (Inovasi memperhitungkan resiko, Memberi perhatian pada setiap masalah secara detail, Berorientasi terhadap hasil yang akan dicapai, Berorientasi kepada semua kepentingan anggota, Agresif dalam bekerja, Mempertahankan dan menjaga stabilitas kerja) dan konsep Prestasi Kerja menurut Richard dan Steers (1980:192) yang terdiri dari 3 (tiga) indikator (Kemampuan menyesuaikan diri, Prestasi kerja, Kepuasan kerja). Adapun hasil dari penelitian yang penulis lakukan akan diuraikan sebagai berikut:

5.1.1 Budaya Organisasi

Menurut Manahan (2011:31), budaya organisasi merupakan kesepakatan perilaku anggota dalam organisasi yang selalu berusaha menciptakan efisiensi, kreatif, bebas dari kesalahan dan berfokus pada hasil, sehingga indikator budaya organisasi adalah :

1. Inovasi Memperhitungkan Resiko.

Norma yang dibentuk menyatakan bahwa setiap anggota harus memperhatikan dengan jeli terhadap segala permasalahan yang mungkin akan menimbulkan resiko kerugian bagi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pol-PP diperoleh keterangan bahwa.

“Stiap Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang diperintahkan untuk memperhatikan dengan jeli terhadap segala permasalahan yang mungkin akan menimbulkan resiko kerugian bagi organisasi ini merupakan budaya yang telah lama dilaksanakan”. (Wawancara 22 Juni 2023)

Hal tersebut juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kasubag Kepegawaian diperoleh keterangan bahwa.

“Benar Stiap Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang diperintahkan untuk budaya organisasi yang ada di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang seperti selalu memperhatikan dengan jeli terhadap segala permasalahan yang mungkin akan menimbulkan resiko kerugian bagi organisasi ”. (Wawancara 22 Juni 2023)

Hal tersebut juga sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Anggota Satuan Polisi Pamong Praja diperoleh keterangan

“Kami selaku Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang diperintahkan secara langsung untuk mengikuti budaya organisasi yang ada di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang selalu memperhatikan segala permasalahan yang mungkin muncul pada saat ditugaskan di lapangan .” (Wawancara 22 Juni 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas tentang budaya organisasi dilihat dari indikator Inovasi Memperhitungkan Resiko di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang telah dipatuhi oleh setia anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang dengan baik ini sesuai dengan teori Manahan (2011:31)

2. Memberi Perhatian Pada Setiap Masalah Secara Detil.

Memperhatikan permasalahan secara detail akan menimbulkan ketelitian dan kecermatan dalam melaksanakan tugasnya sehingga tingkat kualitas pekerjaan yang tinggi menghasilkan kualitas produksi yang tinggi pula.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Satuan Pol-PP diperoleh keterangan bahwa.

“ Masih ada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang yang belum memperhatikan permasalahan secara detail karena masih ada beberapa tindakan anggota yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang lebih disayangkan lagi, tidak sedikit pula masyarakat yang dengan terbuka mendukung hal tersebut, terutama dikalangan warga menengah atas, yang berfikir bahwa wajar”. (Wawancara 22 Juni 2023)

Hal tersebut juga sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Kasubag Kepegawaian diperoleh keterangan bahwa.

“ Benar masih ada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang yang belum memperhatikan permasalahan secara detail karena masih ada beberapa tindakan anggota yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang lebih disayangkan lagi, tidak sedikit pula masyarakat yang dengan terbuka mendukung hal tersebut ”. (Wawancara 22 Juni 2023)

Hal tersebut juga sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Anggota Satuan Polisi Pamong Praja diperoleh keterangan

“ Benar masih ada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang pada saat bertugas dilapangan yang bertindak tidak sesuai dengan standar operasional prosedur karena terpancing emosi.” (Wawancara 22 Juni 2023)

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Peranan budaya organisasi dalam meningkatkan prestasi kerja pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Palembang sudah berjalan cukup baik dalam aspek tertentu. secara keseluruhan masing-masing indikator dari konsep Budaya Organisasi dan konsep Prestasi Kerja sudah di jalankan dengan semaksimal sesuai tupoksi

DAFTAR PUSTAKA

- Amsyah. 2003. *Prestasi kerja*, diterjemahkan oleh Luciana D. Lontoh, Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Gordon, 2001, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grapindo Persada.
- Handyaningrat 2006. *Kinerja Pegawai* Yogyakarta: Andi.
- Hosfede,. 1994. *Budaya Organisasi dan Manajemen. Cetakan kelima*. Jakarta : Gunung Agung.
- Jackson, Mathis, 2002, *Organization Behavior (Prilaku Organisasi)*, Yogyakarta: Andi.
- Kotter. 2007. *Budaya organisasi dan Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia
- Kreitner, 2003, *Kinerja*. Jakarta : Bumi Aksara
- Luthan, 2022. *Budaya dan kinerja* Bandung: PT . Remaja Rosda Karya
- Manahan, 2009. *Budaya organisasi dan Manajemen Sumber daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Munandar. 2001. *Manajemen dan budaya organisasi*. Bandung: PT . Remaja Rosda Karya

Nasution, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta:PT. Gramedia

Rely, 2003. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada

Robbins, John. 2004. *Pengaruh Kemampuan Kerja dalam Organisasi*Jakarta: PT Gramedia

Saputra. Ady Saputra. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Schein, 2001, *Budaya Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara

Sedarmayanti 2000 *Tata kerja dan Produktifitas Kerja*, Bandung: Mandor Jaya

Siagian.Sondang P. 2002.*Filsafat Administrasi*, Cetakan ke Tujuh Belas, Jakarta : Gunung Agung

Singarimbun 2002 *Metode Penelitian kualitatif* Jakarta: Ghalia Indonesia

Singarimbun, Masri, 2002. *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta

Steers, Richard M., 1985, *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta

Subroto. 2002.*Filsafat Administrasi*, Cetakan ke Tujuh Belas, Jakarta : Gunung Agung

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.

Suhadak S. 2001. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama

Suharsimi Arikunto. 2009, *Metode Penelitian Kualitatif* Jakarta: Ghalia Indonesia

Suprihanto 2000. *Perilaku organisasi*, Jilid 1, Edisi ke-1, Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi, YKPN Yogyakarta.

Susanto.2004. *Prestasi kerja pegawai*Jakarta: PT Gramedia

Sutarto. 2002. *Sistem Kinerja Pegawai*. Jakarta : Bumi Aksara.

Tangkilisan. 2005. *Efektifitas Kinerja Organisasi Publik*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Umar, 2010 *Budaya dan organisasi*, Penerbit Andi Yogyakarta

Usmara, 2004. *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Wirawan. 2006. *Administrasi dan budaya organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.