

## PROMOTION SERVICE OF EMPLOYEE

**Dani Rahman Zainal<sup>a</sup> Hanif Al Kadri<sup>b</sup>, Novriyanti Achyar<sup>b</sup>, Ermita<sup>b</sup>**

<sup>a</sup> Mahasiswa Administrasi Pendidikan - Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

<sup>b</sup> Dosen Administrasi Pendidikan - Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

Email: [hanifalkadri78@gmail.com](mailto:hanifalkadri78@gmail.com) [anisahpisang78@gmail.com](mailto:anisahpisang78@gmail.com)

### **Abstract**

*The purpose of this research was to get information about perception of teachers about promotion services at Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota. The classification of this research was descriptive research. its populations were all of PNS SMPN teachers in Payakumbuh's District of Lima Puluh Kota's Regency, as many as 111 peoples and its samples was 55 peoples. The instrument of this research use questinares with likert scale to prove its validity and reability. The result of this research showed that average score (mean) of perception of teachers about promotion services at Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota was 3,79. Based on the result of research, can be concluded promotion services at Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota already served.*

Keywords: promotion services

## PENDAHULUAN

Semua Pegawai Negeri Sipil berhak untuk mendapatkan kenaikan pangkat sebagai hasil dari kerjanya, termasuk juga profesi Guru PNS berhak mendapatkan kenaikan pangkat sebagai bentuk penghargaan terhadap hasil kerjanya untuk mencerdaskan anak bangsa. Oleh karena itu dalam mengurus kenaikan pangkat Guru PNS, perlu dilakukan layanan yang optimal agar pengurusan berkas kenaikan pangkat Guru PNS dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengamatan awal di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota, mengindikasikan bahwa pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota belum berjalan dengan baik, hal ini terlihat beberapa fenomena berikut: 1) Prosedur pelaksanaan pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS masih berbelit-belit. 2) Pemberian informasi pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS masih belum terbuka. 3) Masih terdapat pegawai pemberi layanan publik kenaikan pangkat guru PNS yang belum menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan. 4) Sarana dan prasarana penunjang layanan publik kenaikan pangkat guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota belum memadai seperti: belum memadainya tempat duduk untuk menunggu bagi Guru PNS yang akan melakukan pelayanan, sehingga dalam menunggu antrian dalam pemberian pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS ada guru PNS yang berdiri. 5) Pemberian pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS belum terlaksana secara optimal. 6) Kepastian dalam pelaksanaan pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS belum terlaksana dengan baik dari pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi tentang persepsi Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota terhadap Pelayanan Publik Kenaikan Pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Lima Puluh Kota dalam hal: (1) kesederhaan prosedur pelayanan (2) keterbukaan informasi pelayanan (3) kepastian pelaksanaan

pelayanan (4) mutu produk pelayanan, dan (5) tingkat profesional petugas.

## KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan sumber-sumber terkait tentang layanan kenaikan pangkat pegawai berikut peneliti kemukakan indikator penelitian sebagai pengukur dalam pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS yaitu:

- (a) Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Menurut Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, kesederhanaan prosedur pelayanan memiliki arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Menurut Moenir (2010:98)
- (b) Keterbukaan Informasi Pelayanan Menurut Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, keterbukaan informasi pelayanan memiliki arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- (c) Kepastian Pelaksanaan Pelayanan Menurut Keputusan MENPAN No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, kepastian pelaksanaan pelayanan memiliki arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- (d) Mutu Produk Pelayanan

Menurut Sedarmayati (2004:78) pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas. Definisi pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.

(e) Tingkat Profesional Petugas

Menurut Sianipar dalam (Sundarso, 2006:44) mengungkapkan bahwa untuk menjadikan seorang profesional dalam memberikan pelayanan, aparatur pemerintah harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing sebagaimana dinyatakan bahwa pelayanan profesional adalah kemampuan seseorang yang memiliki profesi melayani kebutuhan orang lain atau profesional menanggapi kebutuhan has orang lain.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jenis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru PNS SMP Negeri Se- Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota yang berjumlah 111 orang, dalam penelitian ini sampel diambil berdasarkan pendapat Arikunto dengan mengambil sampel 50% dari jumlah populasi, jadi besarnya sampel adalah 55 orang. Instrument yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah angket model skala Likert yang telah di uji cobakan pada guru PNS SMP Negeri Se- Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota. Hasil dari uji coba ini adalah valid dan reliabel. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang artinya data diperoleh langsung dari responden. Teknik analisis data hasil penelitian menggunakan rumus rata-rata.

## HASIL PENELITIAN &

### PEMBAHASAN

#### 4.1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini akan menguraikan deskripsi data tentang pelayanan kenaikan

pangkat (khususnya di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota). Secara keseluruhan persepsi guru tentang pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota dikategorikan baik dengan skor rata-rata adalah 3,79. Pada aspek kesederhanaan prosedur pelayanan diperoleh skor rata-rata adalah 4,24 berada pada kategori baik. Skor rata-rata yang paling tinggi pada aspek kesederhanaan prosedur pelayanan adalah adalah Bapak/Ibu mengajukan kenaikan pangkat karena telah memenuhi syarat obyektif, yaitu disiplin kerja, kesetiaan, pengabdian, pengalaman, kerjasama, dan dapat dipercaya, yaitu 4,84. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah Rasio jumlah loket pelayanan dengan jumlah guru PNS yang dilayani cukup seimbang sehingga tidak menyebabkan antrian yang panjang yaitu 3,69.

Pada aspek keterbukaan informasi pelayanan diperoleh skor rata-rata adalah 3,62 berada pada kategori baik. skor rata-rata yang paling tinggi terlihat pada aspek keterbukaan informasi pelayanan adalah tersedianya papan informasi yang dapat dilihat di unit pelayanan terkait dengan informasi pelayanan kenaikan pangkat yang dibutuhkan yaitu 4,42. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah tersedianya web, wi-fi, dan akses internet pada unit pelayanan untuk memudahkan proses akses informasi mengenai pelayanan publik kenaikan pangkat yaitu 3,05.

Pada aspek kepastian pelaksanaan pelayanan diperoleh skor rata-rata adalah 2,89 berada pada kategori cukup baik. Skor rata-rata yang paling tinggi terlihat pada aspek keterbukaan informasi skor rata-rata yang paling tinggi terlihat pada pelayanan yang diberikan oleh petugas dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan aturan yang berlaku pada undang-undang yaitu 4,42. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah petugas meminta pembayaran balas jasa (praktik pungli) selama berurusan dalam pelayanan publik kenaikan pangkat yaitu 1,07.

Pada aspek mutu produk pelayanan diperoleh skor rata-rata adalah 4,08 berada pada kategori baik. Skor rata-rata yang paling tinggi adalah pada n pelayanan tanpa ada

intimidasi dari petugas yaitu 4,22. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah Ruang tempat mengurus kenaikan pangkat dilengkapi dengan fasilitas yang memudahkan dan memberikan rasa nyaman selama pelayanan (seperti: Ruang Tunggu, WC, dan kantin) yaitu 3,85.

Pada aspek tingkat profesional petugas diperoleh skor rata-rata adalah 4,10 berada pada kategori baik. Skor rata-rata yang paling tinggi terlihat pada petugas memakai seragam dinas lengkap dalam memberikan pelayanan yaitu 4,69. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah petugas terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan berkaitan dengan pelayanan, baik itu kritik yang positif maupun kritik yang negatif yaitu 3,82.

Secara keseluruhan persepsi guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota terhadap pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota dikategorikan baik dengan skor rata-rata adalah 3,79.

#### **4.2. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik kenaikan pangkat guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek kesederhanaan prosedur pelayanan sudah memberikan gambaran yang baik dengan skor rata-rata sebesar 4,24. Pada aspek kesederhanaan prosedur pelayanan memiliki skor rata-rata yang paling tinggi adalah pengajuan kenaikan pangkat dengan memenuhi syarat obyektif, yaitu disiplin kerja, kesetiaan, pengabdian, pengalaman, kerjasama, dan dapat dipercaya dengan skor sebesar 4,84. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah rasio jumlah loket pelayanan dengan jumlah guru PNS yang dilayani dengan skor sebesar 3,69. Rendahnya skor tersebut disebabkan oleh banyaknya Guru PNS yang mengeluh dengan jumlah loket pelayanan yang tidak sebanding dengan banyaknya Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh yang berjumlah 111 Orang. Jumlah itu belum termasuk dengan Guru PNS SD, SMA Se-Kecamatan Payakumbuh, dan Guru PNS dari daerah lain di Kabupaten Lima Puluh Kota selain Kecamatan Payakumbuh yang jumlahnya

sekitar 500 lebih. Sementara itu jumlah petugas pelayanan publik kenaikan pangkat Guru PNS yang jumlahnya 15 orang tentu tidak sebanding dengan jumlah Guru PNS yang dilayani dalam mengurus kenaikan pangkat setiap 4 triwulan dalam setahun. Hal ini menyebabkan terjadinya antrian pada loket pelayanan oleh Guru PNS, belum lagi dari kebiasaan antri yang belum tumbuh dengan baik dan suka memotong antrian supaya dapat pelayanan lebih dahulu. Sistem antrian yang tidak terkoordinasi dengan baik oleh petugas yang menyebabkan antrian menjadi lebih padat, tidak terkendali, dan penuh sesak yang tidak jarang menimbulkan pertengkaran. Upaya yang dapat dilakukan oleh petugas agar antrian Guru PNS dalam mendapatkan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, yaitu: perlunya ketegasan dan kebaranian dari petugas untuk mengatur secara konsisten antrian Guru PNS, dan Menambah petugas dan loket pemberi pelayanan agar penumpukan antrian tidak terjadi.

Menerapkan cara antrian model lurus dan kerucut agar antrian dapat diminimalisir dengan baik oleh petugas. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Persepsi Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota terhadap Pelayanan Publik Kenaikan Pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek keterbukaan informasi pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,62. Pelayanan publik kenaikan pangkat Guru PNS pada aspek keterbukaan informasi pelayanan memiliki skor rata-rata yang paling tinggi adalah tersedianya papan informasi pelayanan yaitu 4,42. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah tersedianya web, wi-fi, dan akses internet untuk mengakses informasi mengenai pelayanan publik kenaikan pangkat dengan skor rata-rata dengan skor sebesar 3,05. Rendahnya skor tersebut disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya halaman web informasi yang jarang diperbaharui dan akses internet melalui wi-fi di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota yang koneksi jaringannya tidak stabil. Upaya yang dapat dilakukan agar akses informasi ini dapat diterima oleh Guru PNS tanpa ada hambatan

adalah dengan memperbaharui informasi yang ada pada web informasi Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota secara berkala oleh petugas agar Guru PNS selalu mendapatkan informasi yang baru yang berkaitan dengan kenaikan pangkat dan aktivitas lain di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota dan meningkatkan kapasitas akses jaringan internet dan wi-fi di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota agar Guru PNS dengan leluasa dapat mengakses informasi.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Persepsi Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh kota terhadap Pelayanan Publik Kenaikan Pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek kepastian pelaksanaan pelayanan berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata 2,89. Pelayanan publik kenaikan pangkat Guru PNS pada aspek kepastian pelaksanaan pelayanan memiliki skor rata-rata yang paling tinggi adalah pelayanan yang dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan aturan yang berlaku pada undang-undang dengan skor sebesar 4,42. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah pembayaran balas jasa (praktik pungli) kepada Guru PNS selama berurusan dalam pelayanan publik kenaikan pangkat dengan skor sebesar 1,07. Rendahnya skor tersebut disebabkan karena praktik pungli dalam pelayanan publik kenaikan pangkat Guru PNS terjadi karena Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai Badan Publik Negara tidak mengizinkan kepada pegawainya untuk meminta pembayaran balas jasa (pungli) kepada Guru PNS dalam memberikan pelayanan kenaikan pangkat bahkan disemua aktifitas yang bersinggungan dengan masyarakat. Dalam rumusan korupsi pada Pasal 12 huruf e UU No. 20 Tahun 2001 berasal dari Pasal 423 KUHP yang dirujuk dalam Pasal 12 UU No.31 Tahun 1999 sebagai tindak pidana korupsi, yang kemudian dirumuskan ulang pada UU No.20 Tahun 2001 tentang Tindak Pidana Korupsi, menjelaskan pungutan liar adalah suatu perbuatan yang dilakukan pegawai negeri atau penyelenggara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum,

atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri. Upaya pemberantasan pungli yang dapat dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota dijelaskan dalam Surat Edaran Kementerian PAN-RB Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pemberantasan Praktek Pungutan Liar (PUNGLI) dalam Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Instansi Pemerintahan, yaitu: 1) Mengidentifikasi area yang berpotensi terjadi pungli dan mengambil langkah-langkah efektif untuk memberantas pungli, 2) Menindak tegas aparatur sipil negara (ASN) yang terlibat pungli, 3) Melakukan investigasi lebih mendalam untuk menjaring keterlibatan oknum-oknum lain, 4) Meminta para kepala instansi untuk memberlakukan pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi hubungan langsung antara petugas dengan masyarakat, 5) Memberikan akses yang luas pada masyarakat terhadap standar pelayanan secara transparan, 6) Meningkatkan sistem pengawasan internal untuk mencegah praktik pungli, 7) Meningkatkan upaya dalam rangka peningkatan kualitas ASN, dan 8) Membuka akses yang mudah dan murah bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Persepsi Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh kota terhadap Pelayanan Publik Kenaikan Pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek mutu produk pelayanan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,08. Pelayanan publik kenaikan pangkat Guru PNS pada aspek mutu produk pelayanan memiliki skor rata-rata yang paling tinggi adalah pemberian pelayanan tanpa ada intimidasi dengan skor sebesar 4,22. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah fasilitas yang memudahkan dan memberikan rasa nyaman selama pelayanan (seperti: Ruang Tunggu, WC, dan kantin) dengan skor sebesar 3,85. Rendahnya skor tersebut terjadi karena tidak tersedianya kantin bagi Guru PNS sebagai tempat istirahat dalam melakukan pelayanan publik kenaikan

pangkat. Jika dilihat secara mendalam, kantin termasuk faktor pendukung pelayanan yang memiliki fungsi sebagai menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka (Moenir, 2015:119). Upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi masalah mutu produk pelayanan pada pelayanan publik kenaikan pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota adalah dengan menyediakan kantin yang dibutuhkan oleh guru PNS dalam melakukan pelayanan agar Guru PNS merasa nyaman selama melakukan pelayanan publik kenaikan pangkat dan setidaknya di ruang tunggu disediakan minuman air putih.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan Persepsi Guru PNS SMP Negeri Se-Kecamatan Payakumbuh Kabupaten Lima Puluh Kota terhadap Pelayanan Publik Kenaikan Pangkat Guru PNS di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota pada aspek tingkat profesional petugas berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 4,10. Pelayanan publik kenaikan pangkat Guru PNS pada aspek tingkat profesional petugas memiliki perolehan skor rata-rata yang paling tinggi adalah memakai seragam dinas lengkap dalam memberikan pelayanan dengan skor sebesar 4,69. Kemudian skor rata-rata yang paling rendah adalah terbuka dalam menerima kritik dan saran dengan skor sebesar 3,82. Rendahnya skor tersebut terjadi karena kesibukan pekerjaan lain yang padat dan masalah pribadi yang terbawa sampai saat memberikan pelayanan yang menyebabkan kritik dan saran dari Guru PNS ini kurang mendapat perhatian dari petugas.

Dalam hal ini dari petugas perlu mendengarkan kritik dan saran dari Guru PNS yang berguna bagi pelayanan publik kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota karena hal ini merupakan hak dari Guru PNS dalam menyampaikan pendapatnya. Sesuai dengan rumusan hak asasi yang dirumuskan Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) tanggal 10 Desember 1948 pasal 19 (Universal Declaration of Human Rights) bahwa setiap orang berhak atas kebebasan mempunyai dan mengeluarkan pendapat; dalam hak ini termasuk kebebasan

mempunyai pendapat dengan tidak mendapat gangguan, dan untuk mencari, menerima dan menyampaikan keterangan dan pendapat dengan cara apapun juga dan tidak memandang batas. Upaya yang harus dilakukan agar petugas mampu menerima kritik dan saran yang diberikan oleh Guru PNS dengan baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan:

- Persepsi Guru tentang kesederhanaan prosedur pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 4,24.
- Persepsi Guru tentang keterbukaan informasi pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 3,62.
- Persepsi Guru tentang kepastian pelaksanaan pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota berada pada kategori cukup dengan skor rata-rata sebesar 2,89.
- Persepsi Guru tentang mutu produk pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 4,08.
- Persepsi Guru tentang tingkat profesional petugas pelayanan kenaikan pangkat di Dinas Pendidikan Kabupaten Lima Puluh Kota berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 4,10.

## REFERENSI

- Arenawati. 2014. *Administrasi Pemerintahan Daerah: Sejarah, Konsep dan Pelaksanaan di Indonesia*. Jakarta: Graha Ilmu.
- e-journal.uajy.ac.id/1770/2/1HK08219.pdf (diakses pada tanggal 7 September '16)  
<https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=22&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjO0Ktuv-XOAhVFro8KHfWODM84FBAWCCIwAQ&url=http%3A%2F%2Fprints.uny.ac.id%2F8586%2F3%2FBAB%252>

02%2520-  
%252005402244038.pdf&usg=AFQjCN  
Geop44\_oBoJX8k5WeqSW1zfUbb-  
PQ&sig2=1FkfZC6xnCINsBGfwo06zg  
(diakses pada tanggal 29 Agustus 2016)  
<http://digilib.unila.ac.id/19732/4/BAB%20II.pdf>  
(diakses pada tanggal 29 Agustus 2016)

Moenir, H.A.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 th 2008 tentang Keterbukaan

Informasi Publik Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Tindak Pidana korupsi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 99 Tahun 2000 Tentang kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil