

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN SIANTAR UTARA KOTA PEMATANGSIANTAR

Elvi Ika Kristina Gultom, Universitas Simalungun

Email : kristina12gultom@gmail.com

Marintan Saragih, Universitas Simalungun

Email : intandame@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai, untuk mengetahui hubungan antara pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai serta mengetahui kinerja pegawai kantor camat kecamatan siantar utara kota pematangsiantar dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan metode analisis data dengan metode korelasi product moment. Hasil penelitian menunjukkan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar dikategorikan tinggi/baik dari hasil rata-rata jawaban responden yaitu : 115 kinerja pegawai pegawai Kantor Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar dikategorikan sangat tinggi/baik dimana hasil rata-rata jawaban responden yaitu : 128,5. Ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dan pelatihan dengan kinerja pegawai pada kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. Hal ini terbukti dari hasil perhitungan r sebesar 0,77. Ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara motivasi dan kinerja. Selanjutnya koefisien determinasi diperoleh sebesar 59%, sisanya sebesar 41% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari kajian penelitian ini.

Kata kunci : Pendidikan dan Pelatihan dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of education and training on employee performance, to determine the relationship between education and training with employee performance and to determine the performance of employees of the sub-district office of North Siantar, Pematangsiantar city using descriptive qualitative research and data analysis methods with product moment correlation method. The results showed that the implementation of education and training held by the Head Office of the North Siantar District, Pematangsiantar City was categorized as high / good from the average results of the respondents 'answers, namely: 115 employees' performance of the North Siantar District Office, Pematangsiantar City was categorized as very high / good where the average results Respondents' answers, namely: 128.5. There is a significant relationship between education and training with the performance of employees at the Head Office of the North Siantar District, Pematangsiantar City. This is evident from the calculation of r of 0.77. This indicates a positive relationship between motivation and performance. Furthermore, the coefficient of determination obtained is 59%, the remaining 41% is influenced by other factors outside of this research study.

Keywords: Education and Training and Employee Performance

I. PENDAHULUAN

Kedudukan dan peran Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur negara mempunyai andil yang cukup besar dalam menentukan keberhasilan Pembangunan Nasional, baik fisik maupun non fisik. Hal ini dilandasi suatu kenyataan bahwa Pegawai Negeri Sipil merupakan tulang punggung negara, sehingga tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat adil dan

makmur berdasarkan Pancasila dan Undang - Undang Dasar 1945 banyak ditentukan oleh pelaksanaan tugas yang dibebankan pada Pegawai Negeri Sipil.

Ada beberapa unsur atau faktor lain yang mendukung kinerja pegawai misalnya: pertama, adanya etos kerja, yang merupakan sikap hidup yang bersedia kerja keras, demi masa depan yang lebih baik (hard working), semangat untuk mampu menolong diri sendiri (kemampuan untuk mandiri), berpola hidup sederhana, mampu untuk melakukan pengendalian diri terhadap ketentuan atau peraturan yang merupakan hasil kesepakatan bersama juga disiplin terhadap tugas dan tanggungjawabnya sebagai manusia: ketiga, motivasi dan orientasi ke masa depan yang lebih baik, bekerja keras, bekerja dengan produktif oleh dorongan atau motivasi untuk mencapai masa depan yang lebih baik. Dengan keyakinan hanya dengan kerja keras dan produktif inilah dapat dicapai masa depan yang lebih baik.

\ Faktor - faktor tersebut di atas lebih bersifat internal individual, artinya lebih banyak ditimbulkan oleh dorongan yang muncul dari diri para pekerja itu sendiri. Pendidikan pelatihan dimaksudkan untuk memberikan tambahan bekal ketampilan serta pengetahuan pegawai, agar dapat menyelesaikan tugas - tugas mereka dengan lebih efektif dan efisien. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan pegawai memiliki kemauan dan kemampuan yang lebih dalam bekerja sehari - hari, sehingga kinerja pegawai dapat dikatakan meningkat. Kinerja mengikut sertakan pendayagunaan secara terpadu, sumberdaya manusia, keterampilan, barang modal, teknologi, manajemen, informasi dan sumber lain.

II. KAJIAN TEORITIS

Penyelenggaraan pendidikan pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Dan dalam meningkatkan sumber daya manusia pada setiap unit kerja juga akan berhubungan dengan hakikat pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai baru adalah mengenal dan menguasai pekerjaannya sedangkan bagi pegawai lama meningkatkan kinerja pegawai apabila mendapatkan promosi.

Diadakannya pendidikan dan pelatihan tentunya mempunyai tujuan-tujuan tertentu, baik bagi peserta itu sendiri maupun bagi kepentingan organisasi, hal ini perlu diperhatikan karena tujuan - tujuan tersebut sesungguhnya merupakan landasan penetapan metode pendidikan dan pelatihan mana yang akan dipakai, materi yang akan dibahas, pesertanya dan siapa saja tenaga pengajarnya untuk dapat memberi subjek yang bersangkutan.

Untuk menunjang program pendidikan dan pelatihan yang baik dan berhasil maka diperlukam asas - asas atau prinsip - prinsip umum yang menjadi pedoman dalam merencanakan dan melaksanakan pendidikan dan pelatihan tersebut.

Yoder (2000) menyatakan bahwa prinsip-prinsip umum pendidikan dan pelatihan antara lain :

1. Perbedaan individu (individual Differences)
Dalam merencanakan suatu pendidikan dan latihan harus disadari adanya perbedaan potensi tiap peserta, karena perbedaan dalam pendidikan, pengalaman, bakat-bakat dan minat - minat, perbedaaan-perbedaan tersebut merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk merencanakan program pelatihan.
2. Hubungan dengan analisis Jabatan (Relation to Job Analysis)
Setiap jawaban atau pekerjaan perlu dijelaskan pengetahuan dan kecakapan apa saja yang diperlukan oleh seorang pekerja agar dapat mengerjakan tugasnya dengan baik. Oleh karena itu, materi yang akan diberikan dalam pendidikan dan pelatihan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
3. Motivasi (Motivation)
Suatu rencana pendidikan dan pelatihan harus didasari perlu adanya semangat para pesertanya. Untuk itu harus memberikan perhatian juga terhadap para pesertanya dalam mengikuti program tersebut.
4. Partisipasi yang Aktif (Active Participation)

Dalam pendidikan dan pelatihan, para peserta harus diberikan dorongan agar aktif dalam pembicaraan-pembicaraan seperti mengemukakan pendapatnya, saran - saran atau pertanyaan - pertanyaan agar menjadi komunikasi dua arah. Diusahakan diberikan kesempatan untuk diskusi atau bertukar pikiran antara peserta dengan pelatih apabila pendidikan diberikan secara kuliah.

5. Seleksi Pengikut Latihan (Selection of Trainees)
Agar tidak terjadi perbedaan yang terlalu jauh antara para peserta yang satu dengan yang lainnya, baik dalam latar belakang maupun pengalaman, maka sebaiknya peserta diseleksi lebih dahulu. Latihan akan lebih baik bila diberikan kepada para peserta yang mempunyai persamaan - persamaan dasar pendidikan, bakat dan pengalaman.
6. Seleksi para Pelatih (Selection of Trainers)
Tenaga pengajar dalam pendidikan dan pelatihan juga harus diseleksi terlebih dahulu. Hal ini akan menyebabkan efektif tidaknya dari suatu pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.
7. Latihan bagi para Pelatih (Trainer of Training)
Seringkali terjadi anggapan yang salah, bahwa setiap orang yang pandai secara teoritis dan praktis, dapat pula menyampaikan pengetahuannya dan pengalamannya kepada orang lain. Oleh karena itu, para pelatih perlu mendapatkan pelatihan khusus.
8. Metode Pelatihan (Training Methods)
Keberhasilan suatu program pendidikan dan pelatihan tidak hanya tergantung pada kemampuan pelatih, kemampuan pesertanya dan fasilitas pelatihan, tetapi juga oleh metode yang dipakai. Oleh karena itu, metode pelatihan yang ditetapkan harus sesuai dengan pelatihan yang diberikan
9. Prinsip Belajar (Principle of Learning)
Azas belajar yang perlu ditetapkan dalam penelitian, yakni dalam pembahasan masalahnya dimulai dari hal yang sederhana ke hal yang sulit. Apabila pembahasan dimulai dari hal yang sulit, maka peserta sulit untuk memahami masalah yang diberikan.

Ada 3 (tiga) kriteria dalam melakukan penilaian kinerja karyawan, yaitu : 1) tugas pegawai, 2) perilaku pegawai, 3) ciri-ciri pegawai. Di dalamnya meliputi bagaimana melihat efektivitas pegawai, menelusuri faktor - faktor yang membentuk kinerja, menyesuaikan standar kinerja dengan kondisi yang ada dan memberikan tambahan kemampuan pada pegawai. Dengan demikian suatu organisasi tidak hanya sekedar mempunyai sistem penilaian saja, sistem harus efektif, diterima dan pantas digunakan. Dengan terpenuhinya kondisi - kondisi ini sistem performance evaluation dapat mengidentifikasi peningkatan yang diperlukan sumber daya manusia yang berhubungan dengan analisis dan penempatan, latihan, pengembangan karir, dan lain - lain. Di samping itu performance evaluation sangat penting untuk memfokuskan pegawai terhadap tujuan strategis dan untuk penempatan, untuk pergantian, perencanaan dan tujuan untuk pelatihan dan pengembangan karir. Akhirnya dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja (performance evaluation) merupakan :

1. Alat yang paling baik untuk menentukan apakah pegawai telah memberikan hasil kinerja yang memadai dan melaksanakan aktivitas kerja sesuai dengan standar kerja.
2. Satu cara untuk penilaian kinerja dengan melakukan penilaian mengenai kekuatan dan kelemahan pegawai
3. Alat yang baik untuk menganalisis kinerja pegawai dan membuat rekomendasi perbaikan.

Dalam suatu organisasi, melakukan penilaian terhadap kinerja dari setiap pegawai adalah sangat penting dimana tujuan utama melakukan penilaian kinerja adalah :

- Untuk mengetahui keterampilan dan kemampuan setiap pegawai
- Untuk digunakan sebagai dasar perencanaan bidang personalia, khususnya penyempurnaan kondisi kerja, peningkatan mutu dan hasil kerja.

- Untuk digunakan sebagai dasar pengembangan dan pendayagunaan pegawai seoptimal mungkin, sehingga antara lain dapat diarahkan jenjang karirnya ataupun perencanaan karir, kenaikan pangkat atau kenaikan jabatan
- Mendorong terciptanya hubungan timbal balik yang sehat antara atasan dan bawahan
- Mengetahui kondisi organisasi secara keseluruhan dari bidang personalia, khususnya prestasi kerja individu.

Adapun kegunaan dari penilaian kinerja dalam suatu organisasi adalah antara lain untuk :

1. Memperbaiki kinerja
2. Dalam rangka kebijakan penyesuaian kompensasi
3. Dalam rangka penempatan pegawai
4. Dalam rangka perencanaan pelatihan dan pengembangan karir
5. Memberikan kesempatan kerja yang adil.

Sebagai suatu hasil, kinerja pegawai dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Suprihant (2000) menyebutkan sejumlah faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu : bakat, pendidikan, pelatihan, pengembangan karir, lingkungan dan fasilitas, iklim kerja, motivasi dan kemampuan hubungan industrial, teknologi, manajemen, kesempatan berprestasi dan lain sebagainya. Bernardin and Russeli (1993) menyatakan bahwa pengetahuan, keterampilan, kapabilitas, sikap, dan perilaku pegawai sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai sangat dipengaruhi dan ditentukan oleh pengetahuan, kreativitas, dan keterampilan serta keinginan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Dengan kata lain untuk dapat bekerja dengan baik, diperlukan kemampuan handal serta motivasi yang kuat untuk bekerja dengan terampil serta handal itu diperoleh dengan pelatihan. Kaitan dengan faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja pada suatu organisasi melalui sistem manajemen kinerja yang efektif yang akan dipilih untuk disesuaikan harus tergantung pada kebutuhan dan tujuan masing-masing organisasi.

Menurut Ruky (2001), program manajemen kinerja yang efektif hendaknya memenuhi syarat sebagai berikut :

- Relevance, yaitu hal - hal atau faktor yang diukur adalah relevan, terkait dengan pekerjaannya apakah itu outputnya, proses atau inputnya.
- Sensitivity, yaitu sistem yang digunakan harus cukup peka untuk membedakan antara pegawai yang berprestasi dan yang tidak berprestasi
- Reliability, sistem yang digunakan harus dapat diandalkan, percaya bahwa menggunakan tolak ukur yang efektif, sah, akurat, konsisten dan stabil.
- Acceptability, yaitu sistem yang digunakan harus dapat dimengerti dan diterima oleh karyawan yang menjadi penilai maupun yang dinilai dan memfasilitasi komunikasi aktif dan konstruktif antar
- Practicality, yaitu semua instrumen atau formulir harus mudah digunakan oleh kedua belah pihak, tidak rumit, dan tidak berbelit - belit.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode studi kasus yang menyangkut pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, maka dapat dilihat bahwa ruang lingkup penelitian yang dilakukan dibatasi hanya pada pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai. Data yang langsung diperoleh dari objek penelitian, terdiri dari :

- Sejarah singkat Kecamatan Siantar Utara
- Struktur organisasi dan uraian tugas

- Hasil wawancara dengan Camat Siantar Utara, pegawai dan staf
- Hasil kuesioner tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dan kinerja pegawai
- Hasil pengamatan mengenai pendidikan dan pelatihan dan kinerja pegawai

Data primer bersumber dari Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar, sedangkan data sekunder diperoleh dengan membaca atau menelaah buku-buku teks, catatan kuliah referensi lain yang berhubungan dengan penelitian. Sesuai dengan penelitian ini, maka metode analisis data yang dipilih adalah :

- Metode Kualitatif Deskriptif
Metode ini digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai Kantor Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar dengan didasarkan pada perolehan data - data yang sesungguhnya.
- Metode Kuantitatif Deskriptif
Metode ini digunakan untuk menganalisa pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar. Dalam penelitian ini penulis menggunakan daftar yang terdiri dari 2 kelompok (pendidikan pelatihan dan kinerja pegawai).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Siantar Utara sebuah kecamatan di Kota Pematangsiantar yang berkedudukan di Kelurahan Bane. Kecamatan Siantar Utara memiliki 7 kelurahan yaitu :

1. Kelurahan Bane
2. Kelurahan Baru
3. Kelurahan Kahean
4. Kelurahan Martoba
5. Kelurahan Melayu
6. Kelurahan Sigulang - gulang
7. Kelurahan Sukadame

Pada awalnya Kota Pematangsiantar Merupakan Kotamadya Pematangsiantar yang pada waktu itu belum terbentuk wilayah Kecamatan dan masih langsung membawahi 29 desa. Gambaran data keadaan pegawai Kantor Kecamatan Siantar Utara dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	23 Orang	60,52
Perempuan	15 Orang	39,47
Jumlah	38 Orang	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah pegawai pada Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 23 orang (60,52%) sedangkan berjenis kelamin perempuan berjumlah 15 orang (39,47).

Tabel 4.2
BERDASARKAN PENDIDIKAN

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SLTA	7	18,42
DIPLOMA	8	21,05
SARJANA	23	60,52

Jumlah	38	100
--------	----	-----

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa komposisi pegawai berdasarkan strata pendidikan yang ada di Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara rata - rata jenjang pendidikannya adalah Sarjana (S-1). Dapat dikatakan bahwa pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Siantar Utara sudah memadai dari segi kualitas.

Tabel 4.3
REKAPITULASI TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP PENDIDIKAN DAN PELATIHAN

NO	INDIKATOR	SKOR	PENILAIAN
1	Pendidikan dan Pelatihan yang diberikan kepada pegawai Kantor Camat Siantar Utara berguna untuk meningkatkan kinerja	127	Sangat Tinggi
2	Pendidikan dan Pelatihan yang diadakan oleh Kantor Camat Siantar Utara sesuai dengan tupoksi pekerjaan saya	113	Tinggi
3	Saya memiliki kesempatan untuk memilih materi pada kegiatan pendidikan dan pelatihan sesuai kebutuhan dan tupoksi saya	114	Tinggi
4	Materi yang disampaikan dalam pendidikan dan pelatihan mendukung pekerjaan sehari-hari saya	116	Tinggi
5	Metode penyampaian yang diberikan saat pendidikan dan pelatihan sangat menarik, sehingga mudah mengingatnya	112	Tinggi
6	Metode Pendidikan dan pelatihan yang digunakan sesuai dengan latar belakang pendidikan dan pengalaman pesertanya	112	Tinggi
7	Sarana dan Prasarana yang digunakan saat pendidikan dan pelatihan cukup baik dan dapat mendukung kelancaran kegiatan.	112	Tinggi
8	Pelatih atau instruktur menggunakan media yang tersedia dengan baik dan lancar	110	Tinggi
9	Pelatih atau instruktur dapat menyampaikan materi dengan jelas	115	Tinggi
10	Pelatih atau instruktur selalu bersikap disiplin terhadap peserta	113	Tinggi
11	Pihak panitia selalu melaksanakan evaluasi setelah kegiatan pendidikan dan pelatihan selesai	111	Tinggi
12	Hasil evaluasi bersifat objektif dan transparan	123	Sangat Tinggi
Total Skor		1380	Sangat Tinggi
Rata - rata Total Skor		115	Tinggi

Berdasarkan rekapitulasi jawaban pegawai (responden) di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan pada Kantor Camat Siantar Utara Kota Pematangsiantar kriteria penilaian dalam kategori Tinggi, dengan skor rata-rata 115 dan berdasarkan rentang skor rata-rata berada pada interval 95,5-117,9 yang berarti masuk dalam klasifikasi penilaian tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan pegawai sudah baik. Pada dasarnya ini adalah hal umum yang harus diperhatikan untuk mendapatkan prestasi kerja yang baik dan tujuan yang telah ditetapkan akan tercapai.

Untuk menghitung kuat tidaknya hubungan antara kedua variabel penulis menetapkan rujukan terhadap korelasi seperti tabel dibawah ini :

Tabel 4.4
KRITERIA TINGKAT HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

KOEFISIEN INTERVAL	TINGKAT HUBUNGAN
0.00-0.19	Sangat Rendah
0.20-0.39	Rendah
0.40-0.59	Sedang
0.60-0.79	Kuat
0.80-1.00	Sangat Kuat

Berdasarkan perhitungan dengan rumus korelasi diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.77, bila dihubungkan dengan tabel diatas diperoleh hubungan yang kuat artinya terdapat hubungan positif antara variabel (X) (pendidikan dan pelatihan) dengan variabel Y (kinerja pegawai) dan hubungannya kuat. Jadi apabila pendidikan dan pelatihan kerja ditingkatkan maka akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Analisa korelasi dapat dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai yaitu dengan cara mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Koefisien determinasi sebesar 0,59 atau 59 % artinya bahwa kinerja pegawai sebesar 59% dipengaruhi oleh pendidikan dan pelatihan, sedangkan sisanya sebesar 41% dipengaruhi faktor lain. Dari analisa korelasi pearson, diketahui bahwa pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai berhubungan dan untuk menguji kebenarannya digunakan uji hipotesis secara parsial (Uji t).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tujuan Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Kota Pematangsiantar mengadakan pendidikan dan pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja pegawai yang mana selama masa pendidikan dan pelatihan pegawai akan mendapat pengetahuan dan keterampilan - keterampilan baru yang mendukung pekerjaan sehari-hari dan membuat luasnya wawasan berpikir.
2. Program - program pendidikan dan latihan pegawai dirancang untuk meningkatkan kinerja pegawai yang lama untuk menjalankan tugas - tugas yang menjadi kewajibannya.
3. Pendidikan dan pelatihan pegawai diperlukan setiap saat baik pegawai baru maupun pegawai lama untuk menjalankan tugas-tugas yang menjadi kewajibannya.
4. Dari uji koefisien korelasi diperoleh nilai $R_{xy} = 0,77$ yang menunjukkan pengaruh yang kuat antara pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Siantar Utara Pematangsiantar.

DAFTAR PUSTAKA

- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Andi Offset, Yogyakarta.
- Hasibuan, H. Malayu. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi revisi. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Mathis, Robert & Jackson, John H, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 10, Salemba Empat. Jakarta.
- Moekijat, 2004. Manajemen Sumber Daya manusia, Mandar Maju. Jakarta.
- Rivai, Veitzhal. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Murai Kencana. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Simamora, Hendry, 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi III, STIE YPKN.

Sulistiyani, Ambar Teguh, Rosidah, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep, Teori dan pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik, Graha Ilmu. Yogyakarta.