

PERANAN BUDAYA KUALITI DAN KEARIFAN TEMPATAN SEBAGAI
MODERATOR KE ATAS HUBUNGAN ANTARA FAKTOR-FAKTOR
INDIVIDU DAN ORGANISASI DENGAN PRESTASI PEKERJA

MUHAMMAD SYAFRI

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan Ijazah
Doktor Falsafah (Pengurusan)

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL 2016

DEDIKASI

Buat Bunda Masariah tersayang dan Ayahanda Muhammad tersayang
Terima kasih ke atas dorongan dan juga telah mendoakan, menyokong
dan penuh pengertian sehingga menuju puncak kejayaan anakmu.

Buat Istriku tersayang Hjh. Hamsiah, S.Pd. dan juga anak-anakku tercinta
Muh. Jundullah Syarham Pamungkas, Muh. Al Ghiffary Syarham Pamungkas
dan Muh. Yusuf Ozil Qardhawi Syarham Pamungkas yang sangat memahami,
penuh pengertian dan kesabaran dan sentiasa memberi perangsang,
semoga dilimpahi rahmat Allah ke atas kasih sayang
dan perhatian kalian semua.

Buat teman-teman, rakan-rakan
Terima kasih ke atas segala jasa dan budi baik, semoga kita diberkati

PENGHARGAAN

Segala puji hanya bagi Allah SWT kerana limpah kurniaNya sehingga saya boleh menyempurnakan tesis ini. Jutaan terima kasih buat Dr. Ahmad Bin Jusoh dan Dr. Inda Sukati selaku penyelia saya ke atas kesungguhan, keikhlasan dan juga telah banyak memberikan nasihat, bimbingan dan tunjuk ajar sepanjang tempoh penulisan kajian ini sehingga berjaya ke peringkat doktor falsafah. Hanya Allah SWT yang boleh membalas semuanya itu.

Penghargaan yang tak terhingga juga saya tujukan kepada Gabenor Provinsi Sulawesi Selatan Dr. Syahrul Yasin Limpo, SH, M.Si., MH, Konsul Jenderal Republik Indonesia Johor Bahru Bapak Taufiqur Rijal dan juga kepada pensyarah-pensyarah khasnya kepada Prof. Dr. Khalil Md Nor, Dr. Mohammed Fauzi Othman, Prof. Dr. Imam Ghozali, M.Com, Akt., Dr. Wahyu Widhiarso, Dr. Muhammad Yahya, Dr. Kembong Daeng, Dr. Hasmin Tamsah, Dr. Suwardi Annas, Drs. Iswan Abd. Latif ke atas bimbingan, kerjasama dan dorongan yang sentiasa diberikan sepanjang mengikuti program pengajian Doktor Falsafah di Universiti Teknologi Malaysia ini.

Penghargaan yang tak terhingga juga kepada Pejabat Pelajaran Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Pejabat Bandar Raya Makassar dan Pejabat Kementerian Sekretariat Negara kerana memberi kebenaran untuk mengikuti pengajian ini. Begitupun juga kawan-kawan saya Rahyuddin, Buntu Marannu, Karim, Ridwan, Hojat, Abbas, Hendrik, Andrew, Syarifuddin, Kamyar dan lainnya yang tidak sempat saya sebutkan satu per satu.

Akhir kata terima kasih ditujukan kepada pengerusi, pengetua dan para pekerja kerajaan yang dilibatkan dalam kajian ini.

ABSTRAK

Kajian prestasi pekerja sentiasa menjadi fokus perbincangan dalam bidang pengurusan organisasi. Memandangkan persekitaran dalaman dan luaran organisasi yang sentiasa berubah dan dinamik, kajian berkaitan dengan faktor-faktor yang memberi kesan kepada prestasi pekerja tetap relevan. Kajian ini mengenalpasti faktor-faktor yang memberi kesan ke atas prestasi pekerja seperti kompetensi, integriti, disiplin, motivasi, ganjaran dan rekabentuk kerja. Kajian ini dijalankan di Wilayah Sulawesi Selatan di mana terdapat tahap standard prestasi kerajaan yang rendah. Persampelan rawak dipilih kerana terdapat rangka persampelan yang lengkap dan terkini. 660 pekerja kerajaan daripada beberapa jabatan telah dipilih sebagai responden untuk kajian ini. Soal selidik yang ditadbirurus sendiri telah diedarkan. Analisis Faktor Pengesahan (CFA) telah digunakan untuk memeriksa kesahan dan kebolehpercayaan instrumen. Pemodelan Persamaan Berstruktur (SEM) menggunakan perisian AMOS versi 18.0 digunakan bagi menganalisis hubungan antara pembolehubah. Keputusan kajian ini menetapkan bahawa kompetensi, motivasi dan rekabentuk kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi pekerja. Walau bagaimanapun, integriti, disiplin dan ganjaran tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan prestasi pekerja. Selain itu, budaya kualiti tidak menyederhanakan perhubungan antara semua pembolehubah bebas dengan prestasi pekerja. Akhirnya, kearifan tempatan (*siri'* dan *pacce*) secara signifikan menyederhanakan perhubungan antara semua pembolehubah bebas dengan prestasi pekerja. Berdasarkan kepada dapatan kajian, sebuah model standard prestasi pekerja telah digubal bagi Kerajaan Sulawesi Selatan.

ABSTRACT

Study of employee performance has always been the focus of discussion in the field of organizational management. Given the internal and external environments of organizations that are constantly changing and dynamic, studies related to the factors that affect employee performance remain relevant. The study identified factors that affect employee performance such as competence, integrity, discipline, motivation, reward and job design. The study was conducted in the South Sulawesi Province where there is a low level of government performance standards. Random sampling was chosen since a complete and updated sampling was available. 660 government employees from several departments were selected as respondents for the study. Self-administered questionnaires were distributed. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was used to examine the validity and reliability of the instrument. Structural Equation Modeling (SEM), using AMOS software version 18.0 was used to analyze the relationship among variables. The results of this study stipulated that competence, motivation and job design had significant relationship with employee performance. However, integrity, discipline and rewards did not have significant relationship with employee performance. Besides that, quality culture did not moderate the relationship between all the independent variables with employee performance. Finally, local wisdom (the *siri'* and *pacce*) significantly moderated the relationship between all the independent variables with employee performance. Based on the findings, a model of employee performance standards has been formulated for the South Sulawesi Government.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JUDUL	xiii
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xix
1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	3
	1.3 Pernyataan Masalah	10
	1.4 Persoalan Kajian	13
	1.5 Objektif Kajian	14
	1.6 Rasional Kajian	14
	1.7 Kepentingan Kajian	15
	1.8 Skop dan Batasan Kajian	17
	1.9 Definisi Operasional	18
	1.9.1 Kompetensi Pekerja	18
	1.9.2 Integriti	19

1.9.3	Disiplin Kerja	19
1.9.4	Motivasi Kerja	19
1.9.5	Ganjaran	20
1.9.6	Reka Bentuk Kerja	20
1.9.7	Budaya Kualiti	20
1.9.8	Kearifan Tempatan	21
1.9.9	Prestasi Pekerja	21
1.10	Struktur Penulisan Tesis	21
2	KAJIAN LITERATUR	23
2.1	Pengenalan	23
2.2	Kompetensi Pekerja	24
2.3	Integriti	34
2.4	Disiplin Kerja	40
2.5	Motivasi Kerja	44
2.6	Ganjaran	48
2.7	Reka Bentuk Kerja	51
2.8	Budaya Kualiti	58
2.9	Kearifan Tempatan	66
2.10	Prestasi Pekerja	72
2.11	Hubungan antara Pembolehubah Bebas dan Pembolehubah Bersandar	75
2.11.1	Hubungan antara Kompetensi dan Prestasi Pekerja	76
2.11.2	Hubungan antara Integriti dan Prestasi Pekerja	78
2.11.3	Hubungan antara Disiplin Kerja dan Prestasi Pekerja	80
2.11.4	Hubungan antara Motivasi Kerja dan Prestasi Pekerja	82
2.11.5	Hubungan antara Ganjaran dan Prestasi Pekerja	84

2.11.6	Hubungan antara Reka Bentuk Kerja dan Prestasi Pekerja	86
2.12	Peranan Budaya Kualiti terhadap Hubungan antara Pembolehubah Bebas dan Pembolehubah Bersandar	91
2.13	Peranan Kearifan Tempatan terhadap Hubungan antara Pembolehubah Bebas dan Pembolehubah Bersandar	94
2.14	Kerangka Kajian	97
2.15	Kerangka Konseptual Kajian	109
2.16	<i>Underpinning Theory</i>	111
2.17	Ringkasan	115
3	METODOLOGI KAJIAN	116
3.1	Pengenalan	116
3.2	Lokasi dan Fokus Kajian	116
3.2.1	Lokasi Kajian	116
3.2.2	Fokus Kajian	117
3.3	Rancangan dan Reka Bentuk Kajian	118
3.4	Unit Analisis	119
3.5	Teknik Populasi dan Pensampelan	119
3.6	Instrumen Kajian	123
3.6.1	Soal Selidik	123
3.6.1.1	Bahagian A Demografi	124
3.6.1.2	Bahagian B Kompetensi	124
3.6.1.3	Bahagian C Integriti	125
3.6.1.4	Bahagian D Disiplin Kerja	125
3.6.1.5	Bahagian E Motivasi Kerja	125
3.6.1.6	Bahagian F Ganjaran	126
3.6.1.7	Bahagian G Reka Bentuk Kerja	126
3.6.1.8	Bahagian H Budaya Kualiti	126
3.6.1.9	Bahagian I Kearifan Tempatan	127

3.6.1.10	Bahagian J Prestasi Pekerja	127
3.7	Pengukuran Pembolehubah	127
3.8	Kajian Rintis	129
3.8.1	Kebolehpercayaan Soal Selidik Kajian Rintis Menggunakan <i>Cronbach Alpha</i>	130
3.9	Teknik Analisis Data	131
3.9.1	Statistik Deskriptif	131
3.9.2	Statistik Inferensi	132
3.9.2.1	Analisis Faktor Pengesahan (<i>CFA</i>)	133
3.9.2.2	Penilaian Penunjuk <i>Goodness of Fit</i> / Ujian Kesesuaian dan Ujian Statistik	136
3.10	Pemodelan Persamaan Berstruktur (<i>Structural Equation Modeling/SEM</i>)	138
4	DAPATAN KAJIAN	142
4.1	Pengenalan	142
4.2	Analisis Latar Belakang Responden	143
4.3	Analisis Data Kajian	144
4.3.1	Analisis Faktor Pengesahan Untuk Setiap Konstruk	145
4.3.2	Analisis Pemodelan Persamaan Berstruktur	152
4.3.2.1	Analisis Inferens Untuk Menjawab Soalan Kajian	154
4.3.3	Ujian Kesahan Model Pengukuran	157
4.3.3.1	Model Pengukuran Konstruk Luaran	159
4.3.3.2	Model Pengukuran Konstruk Moderasi	167
4.3.3.2.1	Pengubah Suaian Model Konstruk Moderasi	168
4.3.3.3	Model Pengukuran Konstruk Dalaman	173

4.3.3.3.1	Pengubah Suaian Model Konstruk Dalam	174
4.3.4	Ujian Model Persamaan	177
4.3.4.1	Pengubah Suaian Model Persamaan Struktur Secara Penuh	179
4.3.5	Analisis Perhubungan Antar Konstruk	182
5	PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	184
5.1	Pengenalan	184
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	184
5.2.1	Ujian Hipotesis Kajian Berasaskan Model Yang Dibina	185
5.2.1.1	Hubungan antara Kompetensi dan Prestasi Pekerja	185
5.2.1.2	Hubungan antara Integriti dan Prestasi Pekerja	187
5.2.1.3	Hubungan antara Disiplin Kerja dan Prestasi Pekerja	191
5.2.1.4	Hubungan antara Motivasi Kerja dan Prestasi Pekerja	192
5.2.1.5	Hubungan antara Ganjaran dan Prestasi Pekerja	194
5.2.1.6	Hubungan antara Reka Bentuk Kerja dan Prestasi Pekerja	196
5.2.1.7	Peranan Budaya Kualiti sebagai Faktor Moderasi dalam Hubungan Antara Pembolehubah Bebas dan Pemboleh ubah Bersandar	198
5.2.1.8	Peranan Kearifan Tempatan sebagai Faktor Moderasi dalam Hubungan Antara Pembolehubah Bebas dan Pemboleh ubah Bersandar	201

5.3	Implikasi terhadap Teori	204
5.4	Implikasi terhadap Praktis	207
5.5	Cadangan	208
5.5.1	Cadangan Untuk Kajian akan Datang	208
5.5.2	Cadangan Tindakan	209
5.6	Batasan dan Cadangan Kajian Lanjutan	210
5.7	Kesimpulan	211

RUJUKAN **213**

Lampiran	A - E	246 - 311
----------	-------	-----------

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Nisbah Populasi Dan Sampel Kajian Di Semua Jabatan	122
3.2	Perincian Soal Selidik Penyelidikan Bagi Responden Kajian	124
3.3	Tahap kebolehpercayaan seluruh pemboleh ubah (konstruk) dengan menggunakan nilai <i>Cronbach Alpha</i>	131
3.4	Tahap Analisis Min Interpretasi Indikator-indikator Faktor-faktor yang Mempengaruhi Prestasi Pekerja	132
3.5	Indeks-Indeks Pengujian Kelayakan Model	137
3.6	Interpretasi Nilai Pekali Korelasi	138
4.1	Taburan Responden Taburan Responden di Pelbagai Pejabat/Jabatan/Hospital/Pusat Kesihatan Awam Bandar Raya Makassar	143
4.2	Analisis Hipotesis Kajian	157
4.3	Hasil Ujian Kesesuaian Model Konstruk Luaran	161
4.4	Pemberat Regresi Konstruk Luaran	161
4.5	Nilai Anggaran Pemberat Regresi Terpiawai Konstruk Luaran	163
4.6	Nilai Kovarians Daripada Konstruk Luaran	165
4.7	Nilai Korelasi Daripada Konstruk Luaran	165
4.8	Hasil Analisis Kesesuaian Model Konstruk Moderasi	168
4.9	Hasil Analisis Kesesuaian Model Konstruk Moderasi Selepas Diubahsuai	170
4.10	Pemberat Regresi Konstruk Moderasi	170
4.11	Anggaran Pemberat Regresi Terpiawai Konstruk Moderasi	171
4.12	Nilai Kovarian Konstruk Moderasi	172

4.13	Nilai Korelasi Konstruk Moderasi	172
4.14	Hasil Analisis Kesesuaian Model Konstruk Dalaman	174
4.15	Hasil Analisis Kesesuaian Model Konstruk Dalaman Selepas Diubahsuai	176
4.16	Pemberat Regresi Konstruk Dalaman	176
4.17	Pemberat Regresi Terpiawai Konstruk Dalaman	177
4.18	Hasil Analisis Kesesuaian Ujian Pemodelan Persamaan Berstruktur Secara Penuh	179
4.19	Hasil Analisis Kesesuaian Ujian Pemodelan Persamaan Struktur Secara Penuh Selepas Diubahsuai	182
4.20	Analisis Perhubungan Antara Konstruk	183

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Kompetensi Pusat Dan Permukaan	27
2.2	Hubungan antara kompetensi dengan prestasi pekerja	78
2.3	Hubungan antara integriti dengan prestasi pekerja	80
2.4	Hubungan antara disiplin kerja dengan prestasi pekerja	82
2.5	Hubungan antara motivasi kerja dengan prestasi pekerja	84
2.6	Hubungan antara ganjaran dengan prestasi pekerja	86
2.7	Hubungan antara reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja	90
2.8	Budaya kualiti menyederhanakan hubungan antara kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja	93
2.9	Kearifan tempatan menyederhanakan hubungan antara kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja	97
2.10	Kerangka Kajian	108
2.11	Kerangka Konseptual diadaptasi daripada Gibson, <i>et.al.</i> , (1987), Mathis dan Jackson (2008), Parsons, (1976) dan Chamsy, (2012)	113
4.1	Kesahan pemboleh ubah kompetensi	145
4.2	Kesahan pemboleh ubah integriti	146
4.3	Kesahan pemboleh ubah disiplin kerja	147
4.4	Kesahan pemboleh ubah motivasi kerja	148
4.5	Kesahan pemboleh ubah ganjaran	148
4.6.	Kesahan pemboleh ubah reka bentuk kerja	149

4.7	Kesahan pemboleh ubah budaya kualiti	150
4.8	Kesahan pemboleh ubah kearifan tempatan	151
4.9	Kesahan pemboleh ubah prestasi pekerja	152
4.10	Ujian Kesahan Pengukuran Model Konstruk Luaran	160
4.11	Ujian Model Pengukuran Konstruk Moderasi	167
4.12	Ujian Model pengukuran Konstruk Moderasi selepas Diubah Suai	169
4.13	Ujian Kesahan Model Pengukuran Konstruk Dalaman	173
4.14	Ujian Kesahan Model Konstruk Dalaman selepas Diubah Suai	175
4.15	Ujian Pemodelan Berstruktur Secara Penuh	178
4.16	Pengubah Suaian Pemodelan Persamaan Berstruktur Secara Penuh	181

SENARAI SINGKATAN

ABS	-	Asal Bapak Senang
AGFI	-	Adjusted Goodness of Fit
AGIL	-	Adaptation, Goal attainment, Integration and Latent-pattern maintenance
AMOS	-	Analysis of Moment Structures
ANCOVA	-	Analysis of Covariance Structures
AVE	-	Average Variance Extracted
CEO	-	Chief Executive Officer
CFA	-	Confirmatory Factor Analysis
CFI	-	Comparative Fit Index
CMIN/DF	-	Minimum Sample Discrepancy Function/Degree of Freedom
CPNS	-	Calon Pegawai Negeri Sipil
CR	-	Construct Reliability, Critical Ratio
CV	-	Convergent Validity
DV	-	Discriminant Validity
ERG	-	Existence, Relatedness, Growth-needs
GAS	-	Government Assessment Survey
GFI	-	Goodness of Fit Index
IFI	-	Incremental Fit Indices
IT	-	Information and Technology
ICT	-	Information, Communication and Technology
JCM	-	Job Characteristics Model
Kemendagri	-	Kementerian Dalam Negeri
LP Smeru	-	Lembaga Penelitian Smeru
LISREL	-	Linear Structural Relationship

MenPAN RB	-	Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
ML	-	Maximum Likelihood
MLE	-	Maximum Likelihood Estimation
NFI	-	Normed Fit Index
NGO	-	Non Government Organization
PERC	-	Political and Economic Risk Consultancy
PFI	-	Parsimony Fit Indices
PPCI	-	Panitia Pengumuman Calon pegawai negeri sipil Indonesia
PPRI	-	Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
RMR	-	Root Mean Residual
RMSEA	-	Root Mean Square Error of Approximation
SEM	-	Structural Equation Modeling
SKPD	-	Satuan Kerja Perangkat Daerah
TLI	-	Tucker Lewis Index
TVRI	-	TeleVisi Republik Indonesia
TVOne	-	TeleVisi One
UK	-	United of Kingdom
UMKC	-	University of Missouri-Kansas City
UNDP	-	United Nation Development Program

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Soal Selidik	246
B	Surat Kebenaran Membuat Penyelidikan dan Surat Akuan Selepas Menjalankan Penyelidikan	253
C	Pengesahan Instrumen Kajian	285
D	Hasil Analisis Statistik	287
E	Hasil Analisis SEM	296

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Tadbir urus kerajaan yang baik mengandungi unsur kecekapan, akauntabiliti, ketelusan, demokrasi, desentralisasi, sihat, profesional, peningkatan prestasi, pengurangan kos, dan cadangan untuk membina semula hubungan dengan masyarakat untuk menjalankan roda kerajaan dan pentadbiran awam (Trotta, *et.al.*, 2011; Keban, 2004). Untuk mewujudkan tadbir urus kerajaan yang baik, diperlukan penglibatan aktif daripada pihak kerajaan, sektor swasta, dan masyarakat dalam mengambil para pekerja yang berkualiti pada masa hadapan (Sanusi dan Martadha, 2012; Enceng, Liestyodono, dan Purwaningdyah, 2008). Masyarakat sentiasa mengharapkan kehidupan mereka lebih terjamin, selesa, dan sejahtera. Demi mencapai hasrat tersebut, maka perlu ada sumber manusia yang profesional dan berkualiti. Sumber manusia yang profesional dan berkualiti berperanan sebagai pengasas, pendorong, dan pelaksana aktiviti-aktiviti dalam sesebuah organisasi, terutamanya organisasi kerajaan (Faustino, 2003).

Dalam organisasi kerajaan tingkah laku dan set minda profesional amat dipengaruhi oleh budaya, struktur sosial, dan keperluan ke atas kepentingan setiap individu pekerja (Widhyharto, 2008), manakala terma profesional mengandungi tindakan yang berhubung kait dengan melaksanakan atau melakukan kerja dengan keupayaan yang terbaik, komited dan sentiasa membangunkan keupayaan, dan boleh

membangunkan individu lain, bertindak balas dengan segera, fleksibel, dan bersikap positif dalam menggunakan peluang (*Ministry of Defence, UK, 2005*). Modal sumber manusia yang lebih baik yang ada pada sesebuah organisasi boleh memberikan kesan ke atas tanggungjawab dan prestasi yang lebih baik kepada organisasi berkenaan (Espejo dan Bendek, 2011; Malik, *et. al.*, 2011; Istijanto Oei, 2010).

Dalam menjalankan aktiviti operasi sesebuah organisasi, bukan hanya kemajuan penggunaan teknologi yang canggih yang diperlukan tetapi sumber kualiti para pekerja turut perlu diberikan perhatian. Ini bermakna dalam menjalankan tugas, para pekerja perlu mengikut tahap profesionalisme dan kompetensi serta kesepadanan bidang ilmu yang dimiliki (Setyowati, 2009). Para pekerja juga mesti mempunyai sikap disiplin kerja yang tinggi dan memiliki prestasi yang mengikut keperluan organisasi untuk membantu organisasi meningkatkan prestasi (Sedarmayanti, 2011; Jayan, 2006). Selain daripada perkara yang berkaitan dengan keupayaan dan kemahiran individu pekerja, perpaduan dan kerjasama erat antara ahli dalam sesebuah organisasi juga perlu dititikberatkan oleh pemimpin yang tahu hala tuju prestasi dan matlamat demi menghasilkan pencapaian prestasi yang lebih baik (Yuwono, 2008).

Isu pembangunan kualiti para penjawat awam di Indonesia pada masa ini didapati lebih memfokuskan isu profesionalisme, peringkat kebajikan, agihan dan komposisi, penempatan dalam jawatan, penilaian prestasi, promosi, motivasi kerja, budaya kerja dan semangat kerja, integriti, ganjaran, reka bentuk kerja, pencapaian, kecekapan, dan pelaksanaan peraturan disiplin kerja serta pelbagai persoalan dalaman lain yang berkaitan dengan para pekerja (Ardine, 2012; Dwiyanto, 2012; Prasodjo, 2012; Effendy A, 2010; Setyowati, 2009). Oleh itu, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti faktor-faktor kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran dan reka bentuk kerja yang boleh dibangunkan untuk mempertingkatkan prestasi pekerja agar menjadi pekerja yang profesional dan berkualiti dalam sektor kerajaan di Sulawesi Selatan. Selain itu, faktor budaya kualiti dan kearifan tempatan sebagai pemboleh-pemboleh ubah moderasi juga boleh dibangunkan untuk membantu mempertingkatkan prestasi pekerja. Dapatan kajian ini boleh memberikan input kepada pihak pengurusan pekerja di Sulawesi Selatan.

1.2 Latar Belakang Masalah

Setiap organisasi berhadapan dengan cabaran persaingan, baik dari segi kualiti produk, perkhidmatan, bayaran mahupun sumber manusia (Waiganjo, Makulu, dan Kahiri, 2012; Caliskan, 2010). Sehubungan dengan itu, pihak pengurusan sumber manusia perlu mengambil perhatian dari segala aspek kerana sumber manusialah yang menetapkan kejayaan sesuatu polisi, peraturan, prosedur, strategi atau langkah-langkah operasi dalam sesebuah organisasi. Sumber manusia yang dimaksudkan ialah sumber manusia yang berkualiti, mempunyai bakat, kompetensi, memiliki produktiviti, dan mempunyai prestasi yang tinggi (Waiganjo, Makulu, dan Kahiri, 2012; Caliskan, 2010; Jayan, 2006; Faustino, 2003).

Prestasi organisasi ditentukan oleh para pengurus yang mempunyai keupayaan membentuk individu-individu yang bekerja dalam sektor kerajaan supaya mempunyai ciri-ciri berdasarkan matlamat organisasi yang dinaungi (Waiganjo, Makulu, dan Kahiri, 2012). Ciri-ciri organisasi yang serasi akan berlaku dan boleh berprestasi tinggi. Demikian pula pihak pengurusan mempunyai kesan terhadap organisasi dan manusia untuk menukar dan menyesuaikan dasar dengan kepentingan prestasi organisasi (Faustino, 2003; Miles dan Snow, 1978). Misalnya, dasar untuk meningkatkan dan membangunkan prestasi para pekerja amat dipengaruhi oleh pengurusan yang dijalankan dalam organisasi (Yiamiis, Loannis, dan Nikolaost, 2009).

Pembinaan negara bangsa dalam medan pembangunan sumber manusia yang berkualiti melalui program pendidikan dan latihan merupakan upaya dan sekaligus ikhtiar yang bersungguh-sungguh dan berterusan. Sumber yang berkualiti akan menetapkan kualiti kehidupan peribadi, masyarakat, bangsa, dan negara bagi menjangka, menyelesaikan persoalan, dan mengatasi cabaran yang berlaku dalam masyarakat pada masa ini dan pada masa akan datang (Hameed dan Waheed, 2011; Caliskan, 2010). Oleh itu, pembaikan perkhidmatan secara berterusan mesti dibuat oleh semua *stakeholder* dengan mengamalkan *good governance* (UNDP, 2007). United Nation Development Program (2007) mentakrifkan *governance* sebagai

penggunaan kuasa politik, ekonomi, dan pentadbiran pada semua peringkat pengurusan negara. Tadbir urus kerajaan merangkumi semua mekanisme, proses, dan institusi yang jelas memperlihatkan bahawa rakyat dan kumpulan masyarakat menyatakan kepentingan mereka dengan menggunakan hak undang-undang untuk mematuhi kewajipan dan merapatkan perbezaan antara mereka (UNDP, 2007).

Secara ringkasnya, *good governance* yang dipandang sebagai tadbir urus yang baik bukan hanya bergantung pada struktur dan pengurusan institusi daripada *government* sahaja tetapi juga melibatkan *private sector*, *civil society*, dan *media* (Graham, Amos, dan Plumtre, 2003). Oleh itu, memahami *good governance* boleh dilihat sebagaimana memahami integrasi peranan antara kerajaan atau birokratik, sektor persendirian, masyarakat awam, dan media dalam suatu peraturan yang disetujui bersama (de Graaf, 2010). Perkara ini boleh dilaksanakan jika wujud penggunaan semua sumber yang sedia ada (manusia dan modal) dengan maksimum daripada semua kemungkinan yang dimiliki oleh setiap pihak itu berasaskan kesedaran dan persetujuan bersama terhadap visi yang hendak dicapai.

Pembaharuan birokratik yang dilancarkan oleh kerajaan Indonesia pada tahun 2007 bertujuan untuk mempertingkatkan kualiti perkhidmatan kepada masyarakat dan mewujudkan *good governance*. Selain itu, pembaharuan birokratik juga bertujuan untuk mewujudkan para pekerja yang profesional, bersih, dan berkualiti (Trotta *et. al.*, 2011; Keban, 2004). Walau bagaimanapun, tanggungjawab untuk memberi perkhidmatan yang baik dan berkualiti belum sepenuhnya dilaksanakan (Kakouris dan Meliou, 2011). Perkara yang sama, iaitu dalam konteks Indonesia secara amnya dan terutamanya di Sulawesi Selatan belum menjalankan perkhidmatan yang berkualiti. Perkara ini disebabkan oleh masih ramai masyarakat yang merungut tentang standard kualiti perkhidmatan dan prestasi yang diberikan oleh para pekerja kerajaan (Dwiyanto, 2012; Saputro, 2012; TVRI Nasional, 2012; TVOne, 2012; Rachmayanty, 2010).

Salah satu persoalan sumber manusia yang dihadapi oleh bangsa Indonesia semasa ialah prestasi pekerja yang rendah (Dwiyanto, 2012; Koran-o.com, 2012; PPCI, 2011; Tatang, 2010; Kompas, 2007; Wicaksono, 2006; Sulistyani, 2004).

Selain itu, pengukuran prestasi para pekerja sukar dilaksanakan untuk peringkat kerajaan tempatan, daerah, dan bandar (Ajeng, 2012; Effendi, 2010; Nurmiyanto, 2006). Dalam sektor penyediaan perkhidmatan, keperluan asas seperti pendidikan, kesihatan, kualiti prasarana, dan kemudahan yang ada cenderung mengalami penurunan kerana set minda dan tindakan para pekerja kerajaan dalam menjalankan perkhidmatan awam pada era autonomi kawasan belum bertukar (Smeru, 2002). Set minda yang dimaksudkan merujuk kepada ketidakadilan dalam memberi perkhidmatan awam, peraturan yang tidak adil, terdapat bayaran yang tidak rasmi, dan tidak bertanggungjawab.

Oleh itu, pelbagai usaha telah dibuat oleh pihak kerajaan untuk meningkatkan prestasi para pekerja melalui program-program pendidikan dan latihan, peningkatan pelbagai dasar, membuat kajian perbandingan, kajian wawasan, pembaikan infrastruktur dan pengurusan pentadbiran pejabat/jabatan/hospital/pusat kesihatan awam, peningkatan kualiti, dan pengurusan pejabat. Namun begitu, penunjuk kualiti dan prestasi para pekerja didapati masih belum mencapai peningkatan prestasi kerja (Pantja, 2005). Hasil kajian yang dijalankan oleh Kompas dikutip oleh Rohman (2010) mendedahkan bahawa 85 peratus masyarakat pengguna belum puas dengan perkhidmatan yang diperolehi daripada pekerja kerajaan. Selain itu, masyarakat pengguna menyatakan bahawa 50 peratus pekerja kerajaan perlahan dalam bekerja, prosedur pengurusan yang berbelit-belit 45 peratus dan biaya-biaya yang tidak rasmi dikeluarkan oleh masyarakat bagi pekerja kerajaan 46 peratus. Sementara itu, Ditjen SDPPI (2013) menyimpulkan bahawa ketelusan makluman, keadilan dalam perkhidmatan, rasuah dan kedisiplinan pekerja kerajaan masih di bawah standard minimum. Kemudiannya, *Government Assessment Survey* dikutip oleh Rohman (2010) menyatakan bahawa pekerja kerajaan daripada 10 provinsi di Indonesia masih kategori sangat buruk dalam perkhidmatan awam. Seterusnya, dalam perkara birokratik Indonesia merupakan salah satu negara yang terburuk di Asia sesuai hasil kajian *PERC (Political and Economic Risk Consultancy)* dikutip oleh Rohman (2010).

Dalam keadaan di mana masyarakat menuntut perkhidmatan awam yang lebih profesional, maka para pekerja kerajaan perlu menunjukkan contoh prestasi

yang berkesan. Sebagai pelaksana dasar kerajaan, para pekerja dituntut supaya terlebih dahulu menyelesaikan persoalan yang ada pada diri mereka. Persoalan tersebut berhubung kait dengan kompetensi, integriti, disiplin kerja, dan motivasi kerja yang perlu ditingkatkan. Perkara ini perlu diberikan perhatian supaya para pekerja boleh menjadi pekerja yang mempunyai kompetensi yang boleh dipercayai, memiliki tahap integriti yang tinggi, memiliki disiplin kerja yang tinggi, dan motivasi kerja yang tinggi di samping tahap prestasi yang juga tinggi.

Oleh itu, beberapa faktor yang boleh menggalakkan prestasi pekerja ialah kompetensi boleh membantu mempertingkatkan prestasi para pekerja (William dan Seaman, 2010; Vathanopas Thai-Ngam, 2007; Jayan, 2006; Surjadi, 2006). Selain kompetensi, banyak faktor yang juga boleh mempengaruhi prestasi pekerja (Kaufmann dan Kray, 2007; UMKC, 2007; Nickols, 2003; Manasan, Gonzales dan Gaffud, 1999; Rossen, 1993; Gibson, *et al.*, 1987). Beberapa pengkaji lepas seperti Hameed dan Waheed, (2011), Kuvaas dan Dysvick, (2010; 2009) hanya fokus mengkaji prestasi para pekerja di sektor swasta. Gadot (2010) menyatakan bahawa prestasi para pekerja di sektor awam ditentukan oleh faktor organisasi politik, manakala kajian lepas lainnya seperti Wickramasinghea dan De Zozyab, (2011) dan Lee dan Bruvold, (2003) menunjukkan bahawa pekerja yang diberikan peluang untuk membangunkan kompetensi diri mempunyai tahap prestasi yang lebih baik. Oleh itu, pihak kerajaan tempatan mesti memperuntukkan dana khusus yang memfokuskan usaha untuk mempertingkatkan tahap profesionalisme dan kompetensi para pekerja dengan mengadakan latihan secara berterusan (Moja, 2010).

Selain daripada kompetensi, faktor integriti juga boleh meningkatkan prestasi, produktiviti, dan kualiti hidup para pekerja (Erhard dan Jensen, 2012; Erhard, Jensen, dan Steve, 2010; Prottas dan David J, 2008) di samping boleh mencipta kehidupan sosial dan ekonomi yang lebih baik (Lubis, 2011). Gostick dan Telford, (2005) menyimpulkan bahawa integriti boleh menyebabkan prestasi para pekerja meningkat. Integriti juga mempunyai kaitan dengan kepuasan kerja dan komitmen para pekerja (Davis dan Rothstein, 2006).

Seterusnya pula ialah disiplin kerja yang didapati boleh juga membantu membaiki prestasi para pekerja (Adomi dan Eruvwe, 2004; Reiter, 1998). Pekerja yang tidak mempunyai disiplin kerja mudah untuk melakukan kesilapan (Collins, 2003).

Kemudiannya motivasi mempunyai peranan penting yang boleh dinilai melalui peningkatan prestasi para pekerja (Dysvick dan Kuvaas, 2012; Mahazril, 2012; Rounok dan Parvin, 2011; Kuvaas dan Dysvick, 2009; Therkildsen *et. al.*, 2007; Tansey, Mc Hugh, dan Mc Brath, 2004). Keupayaan seseorang pemimpin untuk menggabungkan antara aspek motivasi dan keperluan untuk berkhidmat berada pada dimensi motivasi (van Dierendonck, 2011). Selain itu, motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik didapati ada kaitan yang positif dengan prestasi kerja para pekerja (Dysvick dan Kuvaas, 2012). Aspek motivasi dipercayai menjadi keutamaan pihak pengurusan untuk diberikan kepada semua peringkat untuk menyokong supaya para pekerja boleh bekerja maksimum, mengurangkan pertukaran jawatan, dan kepuasan para pelanggan akan meningkat (Rounok dan Parvin, 2011; Tansey, McHugh, dan McGrath, 2004).

Faktor lain yang boleh mempengaruhi prestasi pekerja ialah ganjaran. Secara amnya, organisasi yang berjaya boleh memberikan ganjaran kepada para pekerjanya mengikut prestasi. Para pekerja yang berprestasi tinggi akan disediakan pelbagai bentuk hadiah dan bonus, manakala bagi para pekerja yang berprestasi rendah akan diberikan amaran atau berkemungkinan dikeluarkan daripada organisasi (Qureshi, Zaman, dan Ali Shah, 2010). Pihak atasan sepatutnya memastikan bahawa para pekerja telah menerima ganjaran yang sepadan supaya para pekerja merasakan yang diri mereka dihormati. Burns dan Zhiren (2010) dan Gardner, van Dyne, dan Pierce (2004) menyatakan bahawa salah satu bentuk ganjaran ialah gaji yang meningkat boleh mempengaruhi prestasi para pekerja. Rekreasi sebagai salah satu bentuk ganjaran intrinsik secara signifikan boleh mempertingkatkan prestasi para pekerja kerana rekreasi boleh membina kebiasaan (*familiarity*) antara pekerja dengan pekerja dan antara pekerja dengan pihak pengurusan (Mokaya dan Gitari, 2012; Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, 2000). Selain itu, rekreasi para pekerja boleh mengurangkan stres semasa bekerja dan seterusnya dapat membantu

mempertingkatkan konsentrasi, membangunkan kepercayaan, dan maruah serta dapat meningkatkan tahap kesihatan (Mokaya dan Gitari, 2012).

Sementara itu, reka bentuk kerja boleh juga membantu mempertingkatkan prestasi kerja para pekerja (William dan Seaman, 2010; Grant, *et al.*, 2010; Ali dan Aroosiya, 2010; Al-Ahmadi, 2009; Garg, dan Rastogi, 2006). Para pekerja berasa bermaruah dan tercabar sekiranya reka bentuk kerja yang dibuat telah jelas dan terperinci sehingga boleh menyokong pencapaian matlamat organisasi (Bowen, *et al.*, 2001; Dolan dan Schuler, 1994). Ali dan Aroosiya (2010) menyatakan bahawa prestasi para pekerja boleh ditingkatkan menerusi reka bentuk kerja yang jelas dan terperinci. Reka bentuk kerja juga boleh mengurangkan ketegangan sesama para pekerja dan boleh menyumbang kepada prestasi kerja yang lebih berkesan (Irvine, 1998). Dengan adanya reka bentuk kerja, maka para pekerja lebih kreatif semasa bekerja sehingga tujuan organisasi lebih mudah dicapai (Grant, *et al.*, 2010).

Berdasarkan kajian-kajian lepas seperti yang dinyatakan sebelumnya, sekiranya dikaitkan dengan konteks Sulawesi Selatan, maka terdapat beberapa perkara yang perlu dikaji lebih menyeluruh. Perkara-perkara yang dimaksudkan itu ialah kompetensi para pekerja yang belum dimaksimumkan dengan baik dan pengukuran prestasi para pekerja kerajaan (Ajeng, 2012; Effendi, 2010; Nurmiyanto, 2006), integriti dan disiplin kerja para pekerja yang masih perlu ditingkatkan, motivasi dan kesedaran bekerja yang masih perlu dibaiki, dan ganjaran kepada para pekerja hendaklah disediakan kepada yang berprestasi supaya boleh memacu diri mereka untuk bekerja dengan lebih giat kerana berasa puas dengan apa yang dilakukan oleh mereka (Effendi, 2010; Rakhmawanto, 2008; Widhyharto, 2008). Kesemuanya hendaklah berasaskan keupayaan dan profesionalisme dan bukan kerana faktor politik (Gadot, *et al.*, 2008). Secara keseluruhannya, faktor-faktor di atas menjadi keutamaan dalam menyusun peranan dan tugas para pekerja kerajaan kerana faktor-faktor berkenaan boleh menyokong wujudnya prestasi kerja yang cemerlang.

Pencapaian prestasi para pekerja yang cemerlang tidak akan menjadi kenyataan sekiranya tidak disokong oleh sistem birokratik yang baik (Common,

2001). Sistem birokratik yang tidak selaras, tidak cekap, dan tidak berkesan boleh menjadi penghalang terlaksananya perkhidmatan yang berkualiti (Ahmad Sarji, 1993). Sebagai contoh, budaya *asalkan majikan suka* yang terdapat dalam sistem birokrasi kerajaan menjadi penghalang kepada para pekerja untuk memberi perkhidmatan yang semaksimum mungkin (Hidayat, 2011). Budaya kerja ini diamalkan kerana pihak majikan kurang melaksanakan kawalan ke atas para pekerja (Hidayat, 2011). Majikan tidak mengetahui dengan jelas dan terperinci tentang keadaan pekerjaan yang sebenar. Budaya kerja seperti ini ialah gambaran daripada unsur mentaliti yang kurang baik dalam kalangan pekerja (Hidayat, 2011). Para pekerja yang cenderung mengamalkan budaya *asalkan majikan suka* didapati cenderung bersikap kurang objektif kerana pekerja memandang bahawa tugas mereka bukanlah suatu tanggungjawab atau kewajipan. Selain itu, para pekerja tidak mahu menghadapi risiko, realiti, dan tidak mengambil berat tentang fakta-fakta yang sedia ada. Bagi memupuk mentaliti yang positif, maka objektif dan prestasi tinggi perlu dibina secara berterusan melalui pelbagai aktiviti latihan pendidikan dan sebagainya (Hidayat, 2011).

Budaya *asalkan majikan suka* dalam beberapa kajian lepas lebih dikenali dengan istilah budaya paternalistik (Pellegrini, 2010; Aycan, 2001) dan budaya patrimonial (Gomes, 2012; Ermakoff, 2008). Dalam konteks budaya paternalistik, terdapat dua pihak, iaitu penyelia yang dianggap sebagai bapa atau pihak yang melindungi, membimbing, mengarahkan, manakala orang bawahan dianggap sebagai anak atau pihak yang dilindungi, dibimbing, dan diarahkan (Aycan, 2001). Kajian lepas yang dilakukan oleh Pellegrini (2010) melibatkan para pekerja di Amerika Syarikat dan India mendapati bahawa paternalistik mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi para pekerja di India, sementara di Amerika Syarikat pula didapati bahawa tiada hubungan yang signifikan antara paternalistik dengan peningkatan prestasi para pekerja. Hubungan yang berbeza ini jelas menunjukkan bahawa paternalistik bukanlah budaya masyarakat di Barat (Pellegrini, 2010). Pellegrini (2010) dan McCrimmon (2010) menyatakan bahawa penglibatan para pekerja dalam sesebuah organisasi akan lebih maksimum sekiranya budaya paternalistik dikurangkan kerana budaya paternalistik boleh menjadi penghalang prestasi. Seterusnya, Ritonga (2008) menyatakan bahawa jika budaya paternalistik dikurangkan maka prestasi para pekerja boleh ditingkatkan. Apa yang pasti, semakin

rendah pengaruh budaya paternalistik dalam sesebuah organisasi, maka semakin tinggi prestasi para pekerja (Darlis dan Iyan, 2004). Ogbonna dan Harris (2000) menyatakan bahawa budaya birokrat dan budaya masyarakat tidak terdapat hubungan dengan prestasi, malah menghalang pertumbuhan organisasi. Sejalan dengan itu, Alder (2001) menegaskan bahawa budaya birokratik boleh memusnahkan interaksi interpersonal dan keteguhan kumpulan. Budaya birokratik serupa dengan struktur bertingkat ramai dan mempunyai perhubungan negatif dengan domain kepimpinan (Rabbani *et. al.*, 2008) kerana terikat kepada undang-undang yang menyebabkan para pekerja sukar untuk mencapai prestasi yang maksimum (Alder, 2001).

Gomes (2012) dan Ermakoff (2008) menyebut dengan istilah budaya patrimonial, iaitu budaya yang menganggap bahawa pengurusan organisasi merupakan milik peribadi. Akan tetapi, menurut Xenikou (2006), budaya boleh mempengaruhi prestasi sekiranya gaya kepimpinan transformasional diamalkan dalam organisasi. Oleh itu, boleh disimpulkan bahawa para pekerja akan melakukan kerja dengan sebaik-baiknya sekiranya budaya paternalistik atau budaya birokrat dikurangkan. Dalam erti kata yang lain, sekiranya budaya paternalistik atau budaya birokrat tidak diamalkan dalam organisasi, maka prestasi para pekerja boleh ditingkatkan dan organisasi akan berjaya.

1.3 Pernyataan Masalah

Prestasi pekerja yang berkesan dalam memberikan perkhidmatan kepada masyarakat menjadi prioriti. Perkara ini bercanggah dengan keadaan semasa dimana pekerja sektor kerajaan/sektor awam belum memiliki prestasi kerja yang berkualiti dan profesional sehingga belum boleh dirasai oleh masyarakat (Yosa, 2010; Utomo, 2008). Beberapa laporan dan rujukan meramalkan bahawa prestasi pekerja yang tinggi masih sukar diwujudkan (Dwiyanto, 2012; Sanapiah, 2010; Smeru, 2002).

Pembinaan pekerja dalam berbagai bentuk secara berterusan sedang dipertingkatkan, walaupun belum menunjukkan hasil yang memuaskan terutamanya

dalam aspek kompetensi, integriti, disiplin kerja dan motivasi kerja yang amat rendah. Ini adalah selaras dengan dapatan kajian Ajeng, (2012), Tatang, (2009) dan Suartana (2008) yang mengkaji pengurusan sumber manusia yang berkesan di pelbagai kawasan di Indonesia. Selain itu, dimensi ganjaran yang masih rendah (Hirschfeld, 2002) dan rekabentuk kerja yang belum terperinci boleh menyumbang kepada prestasi kerja yang rendah (Ali dan Aroosiya, 2010).

Saputro (2012) dan PPCI CPNS (2012) melaporkan bahawa pekerja kerajaan di Indonesia mempunyai beberapa kelemahan antaranya dari aspek sikap pekerja yang perlahan, tidak adil, tidak ekspresif, kurang berkomunikasi, menunjukkan rendahnya prestasi pekerja dalam memberikan perkhidmatan kepada masyarakat. Sementara itu, Indonesia mempunyai 4.7 juta pekerja kerajaan, 95 peratus di antaranya tidak berkesan di dalam bidangnya dan 50 peratus pekerja kerajaan daripada pelbagai golongan belum sepenuhnya mempunyai keupayaan (Republika.co.id, 2012).

Selain itu, Dwiyanto (2012) dan Abu Bakar (2009) menganalisis prestasi pekerja dan kualiti perkhidmatan di Sulawesi Selatan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan yang diperolehi masyarakat secara amnya berada pada tahap yang rendah. Perkara ini boleh dilihat daripada aduan masyarakat tentang ketidakadilan yang diamalkan oleh pekerja, sifat angkuh dan tidak mahu bertanggungjawab. Ini menunjukkan bahawa peningkatan prestasi pekerja dan kualiti perkhidmatan masih perlu pembinaan yang serius. Isu-isu lain yang turut menghalang pencapaian prestasi pekerja yang tinggi adalah budaya *asalkan majikan suka* masih terdapat dalam sistem birokrasi kerajaan (Hidayat, 2011). Oleh itu, usaha-usaha berterusan bagi mempertingkatkan prestasi pekerja di sektor awam adalah penting.

Masalah-masalah yang dinyatakan di atas mesti diselesaikan melalui satu kaedah dan model yang berkesan. Keberkesanan itu diletakkan kepada pengamalan nilai-nilai budaya kualiti dan nilai-nilai kearifan tempatan (*siri*' dan *pacce*) sebagai penyederhana untuk melihat perhubungan ke atas enam aspek pembolehubah iaitu

kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran dan rekabentuk kerja dengan prestasi pekerja.

Budaya kualiti yang dilaksanakan dalam organisasi boleh membawa sesebuah organisasi ke arah kejayaan (Jabnoun dan Sedrani, 2005). Begitupun juga kearifan tempatan yang jika diamalkan dengan benar, maka motivasi pekerja akan meningkat dan mampu menggalakkan para pekerja untuk secara berterusan memperolehi kejayaan (Hamid, *et.al.*, 2007).

Budaya kualiti boleh dilihat sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran dan reka bentuk kerja terhadap prestasi pekerja. Budaya kualiti dilihat sebagai nilai-nilai dan norma-norma yang mengawal dan menggalakkan individu-individu dan kumpulan-kumpulan dalam organisasi. Dengan kata lain, budaya kualiti mengawal sikap, kelakuan, tindakan dan kualiti perhubungan pekerja yang mempengaruhi mereka menggunakan pelbagai faktor individu dan organisasi mencapai prestasi cemerlang.

Oleh itu, dasar-dasar awam bagi mengamalkan nilai-nilai dan norma-norma boleh melahirkan pekerja yang memiliki komited yang tinggi, daya tahan dan daya saing yang tinggi pula serta mempunyai kreativiti dan inovatif. Budaya kualiti yang sesuai boleh mendorong pekerja menggunakan pengetahuan dan kemahiran untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Selain budaya kualiti, kearifan tempatan juga boleh dilihat sebagai faktor penyederhana dalam hubungan antara kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran dan reka bentuk kerja terhadap prestasi pekerja. Kearifan tempatan adalah sikap bijak, penuh hikmah, nilai-nilai yang baik dan diikuti oleh masyarakat (Sartini, 2004).

Pengkaji mengenai kearifan tempatan menumpukan kepada kelakuan pekerja terhadap asumsi bahawa kearifan tempatan (*siri'* dan *pacce*) boleh digunakan pakai untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi. *Siri'* dan *pacce* boleh

membangkitkan dan merealisasikan kemungkinan maksimum yang dimiliki oleh pekerja untuk mengekalkan dan mempertingkatkan maruah diri dalam kehidupan manusia (Munde, *et.al.*, 2009). Dengan kata lain, pekerja akan menjadi lebih mudah menjalankan pelbagai tugas dan tanggungjawab apabila kearifan tempatan (*siri'* dan *pacce*) berfungsi sebagai nilai-nilai, norma-norma, pedoman, petunjuk dan kawalan untuk mencapai prestasi kerja yang tinggi.

Organisasi yang mengamalkan kearifan tempatan boleh membantu para pekerja menggunakan pelbagai kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran dan reka bentuk kerja untuk menghasilkan prestasi kerja yang cemerlang. Oleh itu, organisasi boleh menjadi faktor yang berperanan mendorong atau menghalang pekerja untuk membantu pekerja dalam sesebuah organisasi.

Setakat ini, belum lagi ditemui kajian yang khusus mengkaji perhubungan kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran dan rekabentuk kerja dengan prestasi pekerja disederhanakan oleh budaya kualiti dan kearifan tempatan dalam organisasi kerajaan. Jurang empirikal yang disebutkan ini dijawab oleh kajian melalui beberapa dapatannya. Dengan itu, kajian ini boleh mengisi ruang pengetahuan mengenai persoalan prestasi kerja di kalangan pekerja kerajaan bagi pengurusan sumber manusia dan pembentukan dasar awam berkenaan. Tambahan pula bahawa kajian ini turut merancang strategi yang tepat bagi meraih kecemerlangan prestasi pekerja dan mencadangkan model yang sesuai bagi pekerja kerajaan di Sulawesi Selatan.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan kepada perbincangan pernyataan masalah, maka kajian ini perlu menjawab persoalan-persoalan seperti yang berikut:

- a) Adakah faktor-faktor kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja mempengaruhi prestasi pekerja?

- b) Adakah hubungan antara kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja disederhanakan oleh budaya kualiti?
- c) Adakah hubungan antara kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja disederhanakan oleh kearifan tempatan?

1.5 Objektif Kajian

Matlamat kajian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi para pekerja dalam organisasi kerajaan. Objektif kajian untuk kajian ini adalah seperti yang berikut:

- a). Menentukan sama ada hubungan faktor-faktor kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran mahupun reka bentuk kerja mempengaruhi prestasi pekerja.
- b). Menentukan sama ada hubungan kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran mahupun reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja disederhanakan oleh budaya kualiti.
- c). Menentukan sama ada hubungan kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran mahupun reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja disederhanakan oleh kearifan tempatan.

1.6 Rasional Kajian

Kajian ini mempunyai pandangan bahawa prestasi para pekerja dalam sektor organisasi kerajaan di Sulawesi Selatan masih perlu dipertingkatkan. Peningkatan prestasi pekerja bukan hanya dipengaruhi oleh pemboleh ubah kompetensi tetapi juga dipengaruhi oleh pemboleh ubah integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja. Selain itu, peningkatan prestasi pekerja dalam persekitaran

organisasi kerajaan juga boleh dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya kualiti dan kearifan tempatan yang sekali gus berperanan sebagai pemboleh ubah penyederhana (menguatkan atau melemahkan) dalam kajian ini. Oleh itu, rasional kajian ini bertujuan untuk mengkaji lebih mendalam perhubungan antara semua pemboleh ubah bebas (kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja) dengan pemboleh ubah bersandar (prestasi pekerja) dalam organisasi kerajaan di Sulawesi Selatan.

Seterusnya, kajian ini juga akan menerokai faktor-faktor yang berkaitan dengan kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja serta prestasi pekerja. Faktor-faktor budaya kualiti dan kearifan tempatan sebagai faktor penyederhana dalam organisasi kerajaan di Sulawesi Selatan dianggap boleh menyelesaikan permasalahan prestasi kerja yang masih rendah. Dengan melakukan kajian yang mendalam terhadap kajian-kajian lepas dan teori-teori yang berkaitan dengan tajuk kajian ini, maka diharapkan permasalahan prestasi yang rendah tersebut boleh diselesaikan. Penentuan faktor-faktor berkenaan sememangnya amat penting kerana dapatan kajian ini dijangka boleh membina suatu model baharu dalam usaha untuk membaiki dan membangunkan prestasi para pekerja khususnya di Sulawesi Selatan.

1.7 Kepentingan Kajian

Kajian ini menekankan bahawa selain daripada aspek kompetensi terdapat juga faktor-faktor lain, iaitu integriti, disiplin, motivasi, ganjaran, dan reka bentuk kerja sebagai faktor-faktor yang boleh mempengaruhi pencapaian prestasi yang tinggi dalam kalangan pekerja. Walaupun kompetensi pekerja mendapat perhatian yang luas, namun kepentingan dan peranan integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja yang menetapkan kejayaan masih perlu diberikan perhatian yang serius kerana faktor-faktor tersebut boleh memberi sumbangan bagi peningkatan prestasi pekerja. Berdasarkan beberapa kajian lepas, didapati bahawa kesemuanya menggunakan teori kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja,

motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja secara berasingan untuk meramalkan prestasi pekerja. Namun begitu, dalam konteks kajian ini, pengkaji cuba untuk menggunakan pendekatan baharu yang lebih terperinci dengan menggabungkan teori kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja untuk mengenal pasti kesemua dimensi yang ada dan seterusnya, mengkaji sejauh mana pula kesannya terhadap prestasi pekerja.

Kajian ini boleh memberi sumbangan ilmu yang baharu dengan mengenal pasti hubungan kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja di sektor organisasi yang menjalankan perkhidmatan awam. Seterusnya, pengenalan kepada faktor-faktor utama yang menerangkan sumbangan tertinggi yang berkaitan dengan prestasi pekerja akan membantu para pembuat dasar untuk membina model pengurusan pekerja secara khusus dan secara amnya dapat meningkatkan pembinaan sumber manusia di sektor awam.

Tambahan pula, kajian ini juga boleh menambah rujukan baharu dengan memasukkan pemboleh-pemboleh ubah budaya kualiti dan kearifan tempatan sebagai pemboleh ubah penyederhana yang bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam ke atas perhubungan antara kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja dengan prestasi pekerja.

Kajian ini juga boleh mengisi jurang teoretikal untuk mendalami pemahaman tentang kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, dan reka bentuk kerja dalam organisasi kerajaan (khususnya yang berkaitan rapat dengan organisasi perkhidmatan awam) serta menyediakan kajian lanjutan khusus dalam bidang ini. Selain itu, dapatan kajian ini boleh membantu dan menyediakan maklumat berguna bagi individu pekerja. Seterusnya, dapatan kajian daripada kajian ini juga diharapkan boleh membantu organisasi kerajaan untuk menyediakan asas dan strategi bagi membina suatu model baharu. Dengan begitu, model baharu berkenaan diharapkan boleh menjadi rujukan dan sekaligus boleh membentuk para pekerja yang kompeten, mempunyai integriti yang tinggi, mempunyai disiplin kerja yang tinggi, motivasi kerja yang tinggi, dan pemberian

ganjaran yang diselaraskan dan boleh diukur berdasarkan prestasi para pekerja yang telah dicapai serta reka bentuk kerja yang terperinci dan dibuat secara bersama antara pekerja dengan pihak pengurusan. Di samping itu, matlamat pembaharuan birokratik dan visi kerajaan untuk membentuk para pekerja yang mempunyai kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, bersih, cekap, berkesan, produktif, dan telus boleh tercapai. Oleh hal yang demikian, perkhidmatan yang berkualiti dan profesional boleh diwujudkan.

1.8 Skop dan Batasan Kajian

Skop kajian ini berasaskan beberapa faktor yang mempengaruhi prestasi para pekerja, iaitu kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, reka bentuk kerja dalam kalangan pekerja kerajaan di Sulawesi Selatan. Kajian ini dilakukan di 21 jabatan di bandar raya Makassar Sulawesi Selatan. Kajian ini hanya tertumpu kepada para pekerja bawahan yang mempunyai tugas di bahagian yang menjalankan perkhidmatan awam sahaja (*front liner*) iaitu pekerja yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat. Oleh itu, dapatan kajian hanya memfokuskan kepada pekerja bawahan sahaja. Seramai 2320 responden yang bekerja sebagai pekerja *front liner* dan tidak termasuk pihak pengurusan atasan.

Pemboleh ubah yang digunakan dalam analisis bagi menjawab setiap persoalan kajian terhad kepada item-item yang terkandung di dalam borang soal selidik kajian sahaja. Untuk mendalami pemahaman tentang hubungan antara kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, reka bentuk kerja, dan prestasi para pekerja, maka pengkaji turut membincangkan perihal budaya kualiti dan kearifan tempatan sebagai pemboleh ubah moderasi. Kesemua pemboleh ubah ini terhasil selepas penelitian yang dilakukan terhadap kajian-kajian lepas sama ada yang berkaitan dengan kompetensi, integriti, disiplin, motivasi, ganjaran, reka bentuk kerja, budaya kualiti, kearifan tempatan mahupun prestasi pekerja. Kajian ini menggunakan kaedah soal selidik untuk mendapatkan data kajian. Data dan maklumat untuk kajian ini diperoleh daripada para pekerja.

Oleh hal yang demikian, kejujuran dan keikhlasan responden dalam menjawab soal selidik sememangnya diharapkan. Kesahan dan kebolehpercayaan kajian ini amat bergantung pada kejujuran responden dalam memberi jawapan yang tepat dan benar. Responden juga diberi jaminan bahawa segala jawapan yang diberikan oleh mereka dalam kajian ini akan dirahsiakan dan digunakan bagi kepentingan akademik sahaja.

1.9 Definisi Operasional

Di bawah ini akan dihuraikan tentang istilah yang menjadi pemboleh ubah dalam kajian ini, iaitu kompetensi pekerja, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, reka bentuk kerja, budaya kualiti, kearifan tempatan, dan prestasi pekerja.

1.9.1 Kompetensi Pekerja

Kompetensi merujuk kepada watak, sikap, dan tingkah laku atau keinginan dan keupayaan intelek, emosional, sosial, dan spiritual yang bersifat agak mantap apabila berhadapan dengan pelbagai permasalahan di tempat kerja (Spencer dan Spencer, 1993; Zohar dan Marshall, 2000).

Kompetensi pekerja dalam konteks kajian ini merujuk kepada upaya yang dibuat oleh seorang individu pekerja dan menunjukkan cara-cara bertindak serta berfikir mengikut kecerdasan (intelek, emosional, sosial, dan spiritual), kebolehan, dan kemahiran yang memberikan kesan kepada prestasi para pekerja. Oleh itu, definisi kompetensi pekerja dalam konteks kajian ini merujuk kepada suatu kesimpulan bahawa kompetensi pekerja merangkumi keupayaan merancang dan menjalankan, keupayaan berkhidmat, keupayaan bekerjasama, keupayaan berfikir, keupayaan bersikap dewasa, keupayaan untuk belajar, keupayaan untuk mengambil inisiatif, percaya diri, dan fleksibiliti yang kesemuanya mempunyai kesan kepada prestasi para pekerja.

1.9.2 Integriti

Integriti merujuk kepada watak, sikap, dan sifat yang baik yang terhasil daripada sesuatu proses yang panjang bermula sejak dari kecil hinggalah dewasa dan akan dibawa hingga ke dunia pekerjaan (Atosokhi Gea, 2006; Telford dan Gostick, 2006, 2005; Carter, 1996). Integriti dalam konteks kajian ini merujuk kepada watak, sikap, dan sifat yang baik yang wujudnya tanggungjawab atas kerja, jujur, dan konsisten (kesesuaian antara perbuatan dan ucapan) yang boleh memberikan kesan kepada prestasi para pekerja.

1.9.3 Disiplin Kerja

Disiplin kerja merujuk kepada kaedah latihan yang membolehkan para pekerja untuk membuat sesuatu perkara lebih baik atau untuk meningkatkan kualiti, sikap atau tingkah laku kerja. Disiplin kerja dalam konteks kajian ini merujuk kepada kawalan diri, semangat berdikari, pembinaan atau pembaikan kelakuan, ketenteraman awam, menghukum atau membetulkan, dan refleksi ibadah agar diperolehi hasil yang paling optimum.

1.9.4 Motivasi Kerja

Motivasi dalam konteks kajian ini merujuk kepada galakan yang boleh membangkitkan, menghalakan, dan menjaga intensiti yang ada dalam diri pekerja supaya boleh bekerja dengan baik dan boleh menjimatkan kos untuk mencapai matlamat. Oleh itu, motivasi kerja boleh disimpulkan sebagai dorongan untuk memenuhi keperluan biologi dan psikologi, keperluan atas pematuhan keselamatan, rasa cinta, anugerah diri, aktualisasi diri, pencapaian, gaji, keadaan kerja, bangga sebagai pekerja, suasana kerja, sikap kerja, kemajuan, dan pengiktirafan.

1.9.5 Ganjaran

Ganjaran dalam konteks kajian ini merujuk kepada pampasan, faedah, kehidupan kerja, pencapaian, pengiktirafan dan pembangunan, dan peluang kerjaya. Balasan, hadiah, anugerah atau imbalan yang diperolehi para pekerja kerana telah melaksanakan sesuatu kerja, baik intrinsik (kepuasan dan keseronokan daripada tugas yang dilakukan) mahupun ekstrinsik (berupa kewangan, material, dan pujian).

1.9.6 Reka Bentuk Kerja

Reka bentuk kerja dalam konteks kajian ini merujuk kepada penyusunan kerja secara terperinci dan boleh memudahkan pencapaian matlamat organisasi dan prestasi kerja para pekerja. Oleh hal yang demikian, dapat disimpulkan bahawa reka bentuk kerja merangkumi pelbagai kemahiran, identiti tugas, kepentingan tugas, autonomi, dan maklum balas.

1.9.7 Budaya Kualiti

Budaya kualiti merujuk kepada sistem nilai dalam sesebuah organisasi yang menjana sebuah persekitaran yang kondusif, set minda, dan kelakuan yang menumpukan pematuhan yang bermula daripada pihak pengurusan dan kemudiannya diikuti pula oleh pihak pekerja untuk pembentukan dan peningkatan kualiti yang berterusan. Budaya kualiti dapat disimpulkan sebagai penunjuk daripada kepimpinan pengurusan, penglibatan pengurusan, kerjasama pasukan, fokus kepada para pelanggan, jaminan kualiti, penelaahan, dan penilaian serta budaya ketelusan.

1.9.8 Kearifan Tempatan

Kearifan tempatan dalam konteks Sulawesi Selatan merangkumi *siri'* (rasa malu, maruah atau sedar diri, jujur, bijaksana, teguh pendirian, berani, dapat menahan diri, dapat bersifat adil, saling mengingatkan, saling memuliakan, dan saling menghormati) dan *pacce* (kesetiakawanan dan perasaan senasib).

1.9.9 Prestasi Pekerja

Prestasi pekerja merujuk kepada tahap kejayaan seseorang individu dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya selama tempoh tertentu. Oleh itu, prestasi pekerja merujuk kepada faktor-faktor kecekapan, keberkesanan, kerjasama, ketepatan masa, kualiti perkhidmatan, ketelusan, akauntabiliti, dan komitmen terhadap persekitaran.

1.10 Struktur Penulisan Tesis

Bab pertama merupakan gambaran keseluruhan daripada kajian ini. Bab ini mengandungi pengenalan, latar belakang masalah yang membincangkan tentang isu-isu yang menggalakkan dilakukan kajian ini. Seterusnya diikuti dengan membincangkan pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, rasional kajian, kepentingan kajian, skop dan batasan kajian, definisi operasional dan struktur penulisan tesis.

Bab dua membahas definisi, konsep dan teori yang berhubungkait dengan kompetensi, integriti, disiplin kerja, motivasi kerja, ganjaran, rekabentuk kerja, budaya kualiti, kearifan tempatan, prestasi pekerja. Bab ini juga membincangkan perhubungan antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji, pembentukan hipotesis, kerangka teoritikal, kerangka konseptual dan ringkasan bab.

Bab tiga membicarakan pengenalan, tempat dan fokus kajian, rancangan dan rekabentuk kajian. Selain itu, bab ini juga membicarakan tentang unit analisis, teknik populasi dan pensampelan, instrumen kajian, pengukuran pembolehubah, kajian rintis, teknik analisis data, pemodelan persamaan berstruktur dan ringkasan bab.

Bab empat membicarakan tentang pengenalan, analisis latar belakang responden, analisis data kajian, ujian persamaan model, analisis perhubungan antar konstruk dan ringkasan bab.

Bab lima sebagai bab terakhir membicarakan tentang pengenalan, perbincangan dapatan-dapatan kajian, implikasi terhadap teori, implikasi terhadap praktis, cadangan, batasan dan cadangan kajian lanjutan dan kesimpulan.

RUJUKAN

- Abraham, Morris., Fisher, Tom dan Crawford, John. (1996). *Quality Culture and The Management of Organization Change*. International Journal of Quality and Reliability Management. 14 (6): 616 – 636
- Abu Bakar. (2009). Studi Tentang Perilaku Birokrasi Pemerintah Kabupaten/Kota di Sulawesi Selatan. Disertasi. Lembaga Administrasi Negara Makassar.
- Achleitner, *et.al.* (2012). *Disentangling Gut Feeling: Assessing The Integrity of Social Entrepreneurs*. International Society for Third-Sector Research and The John's Hopkins University. Springer
- Adebanjo, Dotun dan Kehoe, Dennis. (1999). *An Investigation of Quality Culture Development in UK Industry*. International Journal of Operations and Production Management. 19 (7): 633 – 649
- Adebanjo, Dotun dan Kehoe, Dennis. (1998). *An Evaluation Of Quality Culture Problems in UK Companies*, International Journal of Quality Science, 3 (3): 275 – 286
- Adomi, Esharenana E. dan Eruvwe, Ufuoma. (2004). *Staff Discipline In Nigerian University Libraries*. Library Management. 25 (4/5): 223-229
- Affandy, Didied dan Wulandari, Putu. (2012). *An Exploration Local Wisdom Priority in Public Budgeting Process of Local Government*. International Journal Eco. Res. 3 (5): 61 – 76
- Ahira, Anne. (2012). *Psikologi Motivasi*. Diakses 8 April 2012 disediakan daripada www.anneahira.com/motivasi/psikologi-motivasi.com
- Ahmadin. (2008). *Kapitalisme Bugis, Aspek Sosio-Kultural dalam Etika Orang Bugis*. Penerbit Refleksi. Makassar
- Ahmad Sarji Abdul Hamid. (1993). *The Changing Civil Society*. Pelandok Publication.
- Ainon Mohd. (2003). *Siri Pengurusan Panduan Menggunakan Teori Motivasi di Tempat Kerja*. PTS Publications dan Distributors SDN BHD.

- Akir, Oriah dan Malie, Senian. (2012). *Integrity Dimensions and Religious Orientation in Aspect of Employees Job Conduct: An Exploratory Model Building*. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 62, p. 167 – 174.
- Alder, A. G. (2001). *Employee Reactions to Electronic Performance Monitoring: A Consequence of Organizational Culture*. *Journal of High Technology Management Research*. 12(1) (Autumn)
- Alexander, Mark. (2000). *Employee Performance and Discipline Problems: A New Approach*. Industrial Relation Centre Press. Queen's University, Kingstone Ontario Canada
- Ali, MAM. Hussain dan Aroosiya, Mrs. MACF. (2010). *Impact Of Job Design On Employees' Performance (With Special Reference To School Teachers In The Kalmunai Zone)*. ICBI 2010 - University of Kelaniya, Sri Lanka
- Allan, John. (1996). *How to Better at Motivation People*. The Industrial Society. ISI. Kogan Page 120 Pentonville Road London N1 9JN.
- Alwi, Hasan., *et.al.* (2003). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Penerbit Balai Pustaka. Jakarta
- Al Ahmadi, Hanan. (2009). *Factors Affecting Performance of Hospital Nurses in Riyadh Region, Saudi Arabia*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 22 (1): 40 – 54
- Amushigamo, Angelina Popyeni. (2012). *Interpersonal Relationships in Organizations*. *Crown Research in Education*. 2 (1): 32-34
- Andersen Consulting. (1998). *Knowledge Workers Revealed: New Challenges for Asia*. Hong Kong: The Economist Intelligence Unit Limited
- Ann Vu. (2011). *How does Your Organization Build Quality Culture*. Diakses 26 Juni 2012 disediakan daripada <http://execclub.org/?p=1114>
- Arbuckle. J.L. (1997). *Amos Users' Guide version 3.6*. SmallWaters Coorportion.
- Ardine, Ajeng. (2012). *The Effect of Individual Characteristics and Organizational Environment on The Performance of Nurses at the District Hospital of Belitung Timur Regency*. *Proceedings Bureaucracy Reform*.
- Amstrong, Michael dan Baron, Angela. (1998). *Performance Management*. London: Institute of Personnel and Development.
- Amstrong, Michael. (2015). *Handbook of Performance Management An Evidence-Based Guide to Delivering High Performance*. Fifth Edition. London, Kogan Page.

- Asree, Susita., Zain, Mohamed dan Razalli, Mohd Rizal. (2010). *Influence Of Leadership Competency And Organizational Culture On Responsiveness And Performance Of Firms*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 22 (4): 500 – 516
- Aswathappa, K. (2006). *Job Analysis and Job Design. Human Resource and Personal Management*. 4th Edition. India, Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited. pp 93 – 125
- Atosokhi Gea, Antonius. (2006). *Integritas Diri: Keunggulan Pribadi Tangguh*. Character Building Journal, 3 (1): 16-26
- Ayatrohaedi, (1986). *Kepribadian Budaya Bangsa (Local Genius)*. Pustaka Jaya. Jakarta
- Azizi Yahaya, *et.al.*, (2006). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan: Teori, Analisis dan Interpretasi Data*. Kuala Lumpur: PTS Profesional Publishing Sdn. Bhd.
- Bailey, Margaret L. (2009). *Job Design: Performance Technology and Training (LEIT 564)*. Diakses 4 Ogos 2012 daripada <http://www.coursehero.com/sitemap/schools/743-N-Illionis/courses/641414-FTF564/>
- Barrick, M.R dan Mount, M.K., (1993). Autonomy as a Moderator of The Relationship Between The Big Five Personality Dimensions and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*. 78 (1): 111-118
- Barry, Bruce dan Stephens, Carroll U. (1998). *Objections to An Objectivist Approach to Integrity*. The Academy of Management Review. 23 (1): 162 – 169
- Bartram, D., Robertson, I dan Callinan, M. (2002). *Introduction: A Framework for Examining Organisational Effectiveness*. In Robertson, I., Callinan, M dan Bartram, D. (Eds). *Organisational Effectiveness: The Role of Psychology*. Wiley. pp. 1 - 12
- Becker, Thomas E. (2005). *Development and validation of a Situational Judgement Test of Employee Integrity*. International Journal of Selection and Assessment. 13 (3): 225 - 232
- Becker, Thomas E, *et.al.* (1996). *Foci and Bases of Employee Commitment: Implications for Job Performance*. The Academy Management Journal, 39 (2): 464 – 482

- Bengoa, Rafael., *et.al.* (2006). *Quality Of Care: A Process For Making Strategic Choices In Health Systems*. WHO Library Cataloguing-in-Publication Data. WHO Press, World Health Organization, 20 Avenue Appia, 1211 Geneva 27, Switzerland.
- Bergenhengouwen, G.J., ten Horn, H.F.K dan Mooijman, E.A.M. (1997). *Competence Development a Challenge for Human Resource Professionals: Core Competences of Organizations as Guidelines for The Development of Employees*. *Industrial and Commercial Training*. 29 (2): 55 – 62
- Berings, Dries., *et.al.* (2011). *Building Bridges: Making Sense of Quality Assurance in European, National and Institutional Contexts*. A Selection of Papers from The 5th European Quality Assurance Forum
- Bernard, Lim. (1995). *Examining the Organizational Culture and Organizational Performance Link*. *Leadership and Organization Development Journal*. 16 (5): 19 – 21
- Berry, Geoff. (1997). *Leadership and The Development of Quality Culture in Schools*. *International Journal of Educational Management*. 11 (2): 52 – 64
- Bevaola, Kusumasari dan Quamrul, Alam. (2012). *Local Wisdom_Based Disaster Recovery Model in Indonesia*. *Disaster Prevention and Management*. 21 (3): 351 – 369
- Beyer, Janice M dan Trice, Harrison M. (1984). *A Field Study of The Use and Perceived Effects of Discipline in Controlling Work Performance*. *The Academic of Management Journal*. 27 (4): 743 – 764.
- Bhasah, Abu Bakar. (2004). *Kaedah Analisis Data Penyelidikan Ilmiah*. Siri Pengajian dan Pendidikan Utusan. Selangor: Utusan Publication Sdn. Bhd.
- Boyatzis, Richard E. 2008. *Competencies in The 21st Century*. *Journal of Management Development*. 27(1): 5 – 12
- Boyatzis, R. E., Goleman, Daniel dan Rhee, Kenneth. (1999). *Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insight from The Emotional Competence Inventory (ECI)*. Department of Organizational Behavior Weatherhead School of Management Case Western Reserve University. pp. 1 – 35
- Boyatzis, R. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. New York: John Wiley and Sons.

- Bowen, Paddy., *et.al* .(2001). *A Matter of Design: Job Design Theory and Applicarion to The Voluntary Sector*. International Year of Volunteers. @ Volunteer Canada.
- Branham, Leigh. (2005). *The 7 Hidden Reasons Employees Leave: How to Recognize the Subtle Signs and Act Before it's Too Late*. Amacom, Division of American Management Association, 1601 Broadway, New York NY 10019
- Brotherton, Phaedra. (2011). *Corporate Integrity Pays Off in Better Performance*. American Society for Training dan Development. 65 (1): 24
- Buchanan, D. (1979). *The Development of Job Desing Theories and Techniques*. New York. Praeger Publishers.
- Buckingham, Marcus dan Coffman, Curt. (2005). *First, Break All The Rules: What The World's Greatest Managers Do Differently*. Publisher. Simon & Schuster
- Bungin, Burhan. (2009). *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana
- Burns, Jhon P dan Zhiren, Z. (2010). *Performance Management in The Government of The People's Republic of China: Accountability and Control in The Implementation of Public Policy*. OECD Journal on Budgeting. 2: 7 – 34
- Burr, Renu dan Girardi, Antonia. (2002). *Intellectual Capital: More Than The Interaction of Competence x Commitment*. Australian Journal of Management. 27, Special Issue: 77 -87
- Byrne, Barbara M. (2010). *Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts, Applications and Programming*. Second Edition. Routledge Taylor and Francis Group
- Caliskan, Esra Nemli. (2010). *The Impact of Strategic Human Resource Management on Organizational Performance*. Journal of Naval Science and Engineering. 6, (2): 100 - 116
- Cameron, Kim dan Sine, Wesley. (1999). *A Framework for Organizational Quality Culture*. Quality Management Journal 99 Issue 6 No. 4
- Campion, Michael A., *et.al.*, (2011). *Doing Competencies Well: Best Practices in Competency Modeling*. Journal of Personnel Psychology. 64: 225 – 262
- Cardoso Gomes, Faustino. 2003. *Manajemen Sumbedaya Manusia*. CV. Andi Offset. Yogyakarta

- Carter, Stephen L. (1996). *Integrity*. HarperCollins Publishers Inc. 10 East 53rd Street, New York. Diakses pada tanggal 12 November 2012 daripada <http://www.harpercollins.com/browsinside/index.aspx?isbn13=9780060928070>
- Cash, *et. al.* (2011). *Working with Nurse Educators' Collective Wisdom: Implications for Recruitment and Retention*. *Nursing Economic*. 29 (5): 257 – 264
- Catano, V. M. (2001). *Empirically supported interventions and HR practice, HRM Research Quarterly*, 5(1).
- Chamsy, el Ojeili. (2012). *Politics, Social Theory, Utopia and The World-System*. Publisher Palgrave Macmillan.
- Chaniago, Andrinof A. 2011. *Pegawai Negeri atau Negerinya Para Pegawai*. Diakses daripada <http://lifestyle.kompasiana.com/catatan/> tarikh 14 Jun 2012
- Charles, Sophie. 2009. *Professional Integrity, Modern Racism, Self-Esteem, And Universality-Diversity Orientation Of Police Officers In A Large Urban Police Agency*. *ProQuest Dissertations and Theses*. Fordham University, New York.
- Che Rose, Raduan., Kumar, Naresh dan Abdullah, Haslinda. (2008). *Organizational Culture as a Root of Performance Improvement: Research and Recommendations*. *Contemporary Management Research*. 4 (1): 43-56
- Chen, *et.al.*, (2002). *Loyalty to supervisor vs. Organizational commitment: Relationships to employee performance in China*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 75, 339–356.
- Chen, Zhen Xiong dan Francesco, Anne Marie. (2003). *The Relationship Between the Three Components of Commitment and Employee Performance in China*. *Journal of Vocational Behavior* 62: 490 – 510
- Chong, Hyonsong., White, Richard E dan Prybutok, Victor. (2001). *Relationship among Organizational Support, JIT Implementation, and Performance*. *Industrial Management & Data Systems*, 101 (6): 273 – 281
- Christian, M.S., Garza, A.S dan Slaughter, J.E. (2001). *Work Engagement: A Quantitative Review and Test of Its relations with Task and Contextual Performance*. *Personal Psychology*. 64: 89 - 136
- Chua, Yan-Piaw. (2009). *Statistik Penyelidikan Lanjutan: Ujian Univariat dan Multivariat*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd

- Collins, Sue Carter. (2003). *Sexual Harassment and Police Discipline, Who's Policing The Police?* International Journal of Police Strategies and Management. 27, (4): 512 – 538
- Cooney, Richard. (2004). *Empowered Self-Management and The Design of Work Teams*. Personnel Review, 33 (6): 677 – 692
- Cooney, Richard. (2010). *Exploring Skill Ecosystems in The Australian Meat Processing Industry: Unions, Employers and Institutional Change*. The Economic and Labour Relations Review. 21: 121 - 138
- Corbett, Lawrence M dan Rastrick, Kate N. (2000). *Quality Performance and Organizational Culture: A New Zealand Study*. International Journal of Quality & Reliability Management. 17 (1): 14 – 26
- Cox, James M dan Tippett, Donald D. (2003). *An Analysis of Team Rewards at The U.S. Army Corps of Engineers Huntsville Center*. Engineering Management Journal. 15 (4): 11 – 18
- Crawford, Jeff., Leonard, Lori N. K dan Jones, Kiku. (2011). *The Human Resource's Influence in Shaping IT Competence*. Industrial management and Data Systems. 111 (2): 164 - 183
- Creyke, Robin. (2013). *Integrity In Tribunals*. University of Queensland. Law Journal . Vol. 32 (1), p. – 64
- Creswell, John W. (2002). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications, Inc. Second Edition
- Creswell, John W. (2012). *Educational Research. Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Fourth Edition.
- Dane, Erik. (2011). *Paying Attention to Mindfulness and Its Effects on Task Performance in the Workplace*. Journal of Management. 37 (4): 997-1018
- Darlis, Edfan dan Iyan, Ritayani. (2004). *Pengaruh Budaya Paternalistik terhadap Keefektifan Partisipasi Anggaran dalam Meningkatkan Kinerja Aparat Pemerintah Daerah (Studi Kasus pada Pemerintah Daerah Provinsi Riau dan Pemerintah Kabupaten di Riau)*. Laporan Penelitian Universitas Riau
- Davis, Anne L., dan Rothstein, Hannah R. (2006). *The Effects Of The Perceived Behavioral Integrity Of Managers On Employee Attitudes: A Meta-Analysis*. Journal of Business Ethics 67:407– 419
- De Graaf, Gjalte. (2010). *Good Governance: A Case of Doing Good and Doing Well*. Symposium Issue American Review of Public Administration.

- Deci, E.L dan Ryan, R.M. (2000). The “What” and “Why” of Goal Pursuits: Human Needs and The Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11: 227 -268
- Denhardt, Robert dan Grubbs, Joseph, W. (1998). *Public Administration: An Action Orientation*, Lewiston, NY, USA.
- Dhanoa, David S dan Kleiner, Brian H. (2000). *How to Conduct Due Process Discipline*. *Management Research News*. 23 (7): 89 – 94
- Dillala, Elizabeth. (2000). *Handbook of Multivariate Statistic and Mathematical Modelling*. Illinois: Elsevier Science.
- Dimitrov, D.M. (2003). Validation of Cognitif Structures: A Structural Equation Modeling Approach. *Multivariate Research*, 38 (1): 1 - 23
- Ditjen SDPPI. 2013. Peningkatan Pelayanan Publik Ditjen SDPPI Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik
- Djati, Pantja S. (2005). *Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Kesetiaan Pelanggan*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 7 (1): 48-59
- Dolan, Shimon L dan Randall S. Schuler. (1994). *Human Resource Management: The Canadian Dynamic*. Nelson Canada.
- Dysvik, Anders dan Kuvaas, Bard. (2012). *Intrinsic And Extrinsic Motivation As Predictors Of Work Effort: The Moderating Role Of Achievement Goals*. *British Journal of Social Psychology*
- Dwiyanto, Agus dan Kusumasari. (2001). *Public Service Performance*. Dalam Policy Brief CPPS Gadjah Mada Univesity. No. 01/PB-E/2001
- Dwiyanto, Agus. (2012). *Membangun Kapabilitas Birokrasi: Membentuk Aparatur Negara yang Bersih, Mampu dan Melayani*. *Proceedings Bureaucracy Reform*.
- Effendy, A. (2010). *Manajemen Pegawai Negeri Sipil yang Berkesan*. Diakses tarikh 8 Januari 2012 daripada www.bandiklat.kalbarprov.go.id/
- Ehlers, Ulf Daniel. (2009). *Undertanding Quality Culture*. *Quality Assurance in Education*. 17 (4): 343 – 363
- Enceng, Liestyodono BI dan Purwaningdyah MW. (2008). *Meningkatkan Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Good Governance*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*. Volume 2

- Engelbrekt, Kjell. 2009. *The Impact of Enlargement on Institutional Integrity in Central and Eastern Europe, Perspectives on European Politics and Society*, 10:2, p. 167 - 180
- Erhard H, Werner., Jensen, Michael C dan Zaffron, Steve. (2010). *Integrity: A Positive Model That Incorporates The Normative Phenomena Of Morality, Ethics, and Legality – Abridged*. Working Paper. Harvard Business School, Cambridge
- Erhard, Werner dan Jensen, Michael, C. (2012). *Putting Integrity Into Finance: A Purely Positive Approach*. Harvard Business School Negotiation, Organizations and market Research Papers. Harvard NOM Unit Research Paper No. 12 – 074
- Ermakoff, Ivan. (2008). *Patrimonial Rise and Decline. The Strange Case of The Familial State*. Political Power and Social Theory. 19: 253 – 271
- Errington, Shelly. (1977). *Siri' Darah dan Kekuasaan Politik dalam Kerajaan Luwu' Zaman Dulu*. Paper Presented at a Seminar on The Siri' and Its Problems in South Sulawesi, Implemented by Komando Daerah Kepolisian XVII Sulawesi Selatan dan Tenggara in Collaboration with Hasanuddin University, Ujungpandang.
- Eskildsen, Jacob., Kristense, Kai dan Antvor, Henrik Gjesing. (2010). *The Relationship Between Job Satisfaction and National Culture*. The TQM Journal. 22 (4): 369 – 378
- Espejo, Raul dan Bendek, Zoraida Mendiweslo. (2011). *An Argument for Active Citizenship and Organisational Transparency*. Kybernetes. 40 (3): 477 - 493
- Ferdinand, Augusty. (2002). *Structural Equation Modelling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ferdinand, Augusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Fitch, Judy L. dan Ravlin, Elizabeth C. (2004). *Team-Based Discipline: A Theoretical Framework*. Team Performance Management, 10 (1/2): 5-11
- Frick, David E. (2011). *Motivating the Knowledge Worker*. A Publication of The Defense Acquisition University. Disediakan www.dau.mil
- Furnham, Adrian., Eracleous, Andreas dan Chamorro-Premuzic, Tomas. (2009). *Personality, Motivation and Job Satisfaction: Herzberg Meets The Big Five*. Journal of Managerial Psychology. 24 (8): 765 – 779
- Garg, Pooja dan Rastogi, Renu. (2006). *New Model of Job Design: Motivating Employees' Performance*. Journal of Management Development. 25 (6): 572 – 587

- Gardner, Donald G., Van Dyne Linn dan Pierce, Jon L. (2004). *The Effects Of Pay Level On Organization-Based Self-Esteem And Performance: A field Study*. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77: 307–322
- Gauld, Darryl dan Miller, Peter. (2004). *The Qualifications and Competencies Held by Effective Workplace Trainers*. Journal of European Industrial Training. 28 (1): 8 – 22
- George, Kenneth M. (2002). *Living Through Histories: Culture, History, and Social Life in South Sulawesi*. The Journal of Asian Studies. 61 (1):332 – 333
- Gerard Carr, P.E., Paul. (2000). *An Investigation Of The Relationship Between Personality Traits And Performance For Engineering And Architectural Professionals Providing Design Services To The Building Sector Of The Construction Industry*. Dissertation submitted to the Faculty of the Virginia Polytechnic Institute and State University
- Geriya, Swarsi. (2003). Menggali Kearifan Lokal untuk Ajeg Bali. Diakses daripada www.balipost.co.id/ tanggal 29 Oktober 2012
- Ghozali, Imam. (2008). *Structural Equation Modelling (Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16,0)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Gibson, et.al. (1987). *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi Kelima, Jilid 1. Alih Bahasa Djarkasih. Erlangga. Jakarta.
- Gibson, James L., Ivancevich, Jhon M dan Donnelly, James H. (2000). *Organizations*. Boston:McGraw-Hill Companies,Inc.
- Gibbs, Graham. (2010). *Dimensions of Quality*. @ The Higher Education Academy, Innovation Way, York Science Park, Heslington, York YO10 5BR
- Gobyah, I Ketut. (2003). Berpijak pada Kearifan Lokal. Diakses 4 November 2011 disediakan daripada www.balipos.co.id
- Gomes, Ricardo C dan Falcao-Martins, Humberto. (2012). *Public Sector Management Trends in Brazil*. Emerging and Potential Trends in Public Management: An Age of Austerity Critical Perspectives on International Public Sector Management. (1): 73 – 103
- Gostick, Adrian dan Telford, Dana. (2006). *Keunggulan Integritas* (Judul asli: *The Integrity Advantage*. Alih bahasa: Fahmi Ihsan). Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer.

- Govindarajulu, Nalini dan Daily, Bonnie F. (2004). *Motivating Employees For Environmental Improvement*", Industrial Management & Data Systems, 104 (4): 364 – 372
- Graham, John., Amos, Brush dan Plumtre, Tim. (2003). *Principles for Good Governance in the 21st Century*. Institute On Governance. Policy Brief N0. 15
- Graham, Mary E dan Tarbell, Lindsay M. (2006). *The Importance of The Employee Perspective in The Competency Development of Human Resource Professionals*. Human Resource Management. 45 (3): 337 – 355
- Grant, Adam M. et.al. (2010). *Introduction Putting Job Design In Context: Introduction To The Special Issue*. Journal Of Organizational Behavior. 31: 145–157
- Grenberg, Gerald dan Baron, Robert A. (2003). *Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice Hall
- Griffin, Richard., Blunt, Christine dan Souster, Vicky. (2011). *Building Capacity and Capability in Primary Care: A Nurse Development Programme*. Primary Health Care. 21(3): 25 – 29
- Grover, Steven L. (1993). *Lying, Deceit and Subterfuge: A Model of Dishonesty in The Workplace*. Organization Science. pp. 478 – 495
- Grover, Steven L dan Hui, Chun. (1994). *The Influence of Role Conflict and Self-Interest on Lying in Organization*. Journal of Business Ethics. 13, 295-303.
- Grover, Steven L dan Hui, Chun. (2005). *How Job Pressures And Extrinsic Rewards Affect Lying Behavior*. The Intemational Jomal Of Conflict Management. 16, (3): 287-300
- Grzeda, Maurice M. (2005). *In Competence We Trust? Addressing Conceptual Ambiguity*. Journal of Management Development. 24 (6): 530 – 545
- Hackman, J. R., dan Oldham, G. R. (1976). *Motivation Through The Design of Work: Test of a Theory*. Organizational Behavior and Human Performance, 16, 250–279
- Hafeez, Khalid dan Ali Essmail, Essmail. (2007). *Evaluating Organisation Core Competences and Associated Personal Competencies Using Analytical Hierarchy Process*. Management Research News. 30 (8): 530 - 547
- Hair, J.F. et.al. (1998). *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition. New Jersey. Prentice Hall.

- Hair, J.F. *et.al.* (2006). *Multivariate Data Analysis*. Sixth Edition. New Jersey. Pearson Educational, Inc.
- Hair, J.F. *et.al.* (2007). *Research Methods for Business*. United State. John Wiley and Sons, Inc.
- Hairuddin Mohd Ali dan Mohammed Borhanudden Musah. (2012). *Investigation of Malaysian Higher Education Quality Culture and Workforce Performance*. *Quality Assurnace in Education*. 20 (3): 289 – 309
- Hale, J. (1998). *Strategic Rewards: Keeping Your Best Talent from Walking Out The Door*. *Compensation and Benefits Management*. 14 (3): 39 – 50
- Hameed, Abdul dan Waheed, Aamer. (2011). *Employee Development and Its Affect on Employee Performance: A Conceptual Framework*. *International Journal of Business and Social Science*. 2 (13): 224 – 229
- Hamid, Abu. *et.al.* (2007). *Siri' & Pesse, Harga Diri Manusia Bugis, Makassar, Mandar, Toraja*. Penerbit Pustaka Refleksi. Makassar
- Haque, M. Shamsul. (2004). *Government and Bureacracy in Singapore: Contemporary Reforms and Implications*. *International Political Science Review*. 25 (2): 227 – 240
- Hardy, M dan Bryman, A. (2004). *Handbook of Data Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Harefa, Andreas. (2000). *Menjadi Manusia Pembelajar*. Penerbit Kompas.
- Harvey, Lee dan Stensaker, Bjørn. (2008). *Quality Culture: Understandings, Boundaries And Linkages*. *European Journal Of Education*, 43 (4)
- Havel, Milan J. (2008). *A Study of The Relationship Between Codes of Ethics and The Perception of Employee Integrity in Not-For-Profit Organizations*. Dissertation Presented in Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree Doctor of Philosophy. School Business and Technology, Capella University.
- Head, Brian W. (2012). *The Contribution of Integrity Agencies to Good Governance*. *Policy Studies*. 33:1, p. 7 – 20.
- Heilmann, Pia. (2007). *High Level Competence: A Tool for Coping With Organizational Change*. *Journal of Industrial Tarining*. 31 (9): 727 - 741
- Heisler, William J. (2003). *Competency Requirements for Today's HRM Professional*. *Social for Human Resource Management*, pp. 1 - 3
- Herzberg, F. (2003). *One More Time: How do You Motivate Employees'*. *Harvard Business Review*. 81: 87 – 96

- Hidayat, Atep Afia. (2011). *Mengikis Budaya ABS*. Diakses 1 Maret 2013 disediakan daripada <http://sosbud.kompasiana.com/2011/08/10/mengikis-budaya-abs>
- Hirschfeld, Robert R., Schmitt, Leigh P dan Bedeian, Arthur G. (2002). *Job-Content Perceptions, Performance–Reward Expectancies, And Absenteeism Among Low-Wage Public-Sector Clerical Employees*. *Journal Of Business And Psychology*, 16 (4)
- Hongsawang, Mingkamol. (2011). *North Eastern Thai Herbs: Local Wisdom Application for Conservation Made by Khong River Comunity*. *European Journal of Social Sciences*. 23 (3): 474 – 482
- Hooijberg, Robert., Lane, Nancy dan Diverse, Albert. (2010). *Leader Effectiveness and Integrity: Wishful Thinking?* *International Journal of Organizational Analysis*. 18 (1): 59 - 75
- Hooper, et.al. (2008). *Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit*. *Electronic Journal of Business Research Methods*. 6 (1): 53 – 60
- Huberts, L.W.J.C., Kaptein, M. dan Lasthuizen, K. (2007). *A Study Of The Impact Of Three Leadership Styles On Integrity Violations Committed By Police Officers*. *International Journal of Police Strategies dan Management*, 30 (4): 587 – 607
- Ilies, Liviu dan Gavrea, Corina. (2008). *The Link Between Organizational Culture And Corporate Performance – An Overview*. *The Journal of The Faculty of Economics*. 4 (1): 322 – 325
- Imam Nawawi. (2007). *Kitab Riyadhus Shalihin (Jilid 1 dan 2)*. Pustaka Amani. Jakarta
- Irvine, R.N., Diane. (1998). *Fact Sheet: The Relationship Between Nurses' Job Design, Role Performance and Outcome Achievement in Acute Care Settings*. *Nursing Effectiveness, Utilization and Outcomes Research Unit University of Toronto*.
- Ismail, A.R. et.al. (2009). *A Study of Relationship between WBGT and Relative Humidity to Worker Performance*. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 51.
- Istijanto Oei, (2010). *Riset Sumberdaya Manusia : Cara Praktis Mengukur Stress, Kepuasan Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja dan Aspek-aspek Kerja Karyawan Lainnya*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Jabnoun, N dan K, Sedrani. (2005). *TQM, Culture and Performance in UAE Manufacturing Firms*. *Quality Management Journal*. 12 (4): 8 - 20

- Jayan, C. (2006). *Emotional Competency, Personality and Job Attitudes as Predictors of Job Performance*. Journal of The Indian Academy of Applied Psychology. 32 (2): 135-144
- Jimenez, Fernando., Quesada, Monica Garcia dan Villoria, Manuel. (2014). *Integrity Systems, Value, and Expectations: Explaining Differences in The Extent of Corruption in Three Spanish Local Government*. International Journal of Public Administration, 37:2, p. 67 – 82.
- Judge, *et.al.*, (2001). The Job Satisfaction-Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. Psychological Bulletin. 127 (3): 376-407
- Kakouris, Andreas P dan Meliou, Elina. (2011). *New Public Management: Promote The Public Sector Modernization Through Service Quality, Current Experiences and Future Challenges*. Public Organizational Review. 11: 351 - 369
- Kaufmann, Daniel dan Kraay, Aart. (2007). *Governance Indicators: Where Are We, Where Should We Be Going?* The World Bank, World Bank Institute Global Governance Group and Development Research Group Macroeconomics and Growth Team. Policy Research Working Paper 4370
- Karyeija, Gerald Kagambirwe. (2012). *The Impact of Culture on Performance Appraisal Reform in Africa: The Case of Uganda's Civil Service*. Asian Social Science. 8 (4): 159 – 174
- Kelley, Susan. (2010). *Creating A Self-Sustaining Professional Culture Of Quality*. 5 (9). Diakses pada 12 April 2012 daripada www.AmericanNurseToday.com
- Khan, Kalim Ullah., Farooq, Syed Umar dan Ullah, Muahmmad Imran. (2010). *The Relationship between Rewards and Employee Motivation in Commercial Banks of Pakistan*. Research Journal of International Studies. (14): 37-54.
- Kim, *et.al.*, (2009). Emotional Competence Work Performance: The Mediating Effect of Proactivity and The Moderating Effect of Job Autonomy. Journal of Organizational Behavior. 30 (7): 983-1000
- Kline, R.B. (1998). Software Programs for Structural Equation Modeling: AMOS, EQS and LISREL. J. Psychoeducation Assessment, 16, 302 - 323
- Kluckhohn, C. (1951). Value and Value Orientations in The Theory of Action. In Talcott Parsons dan E. Shils (Eds.), *Toward A General Theory of Action*. Cambridge, MA: harvard University Press.

- Kompas. (2007). *55 Persen PNS Berkinerja Buruk*. Diakses 6 Januari 2013 disediakan <http://groups.yahoo.com/group/nasional-list/message/46441>
- Koran-o.com. (2012). Jam Kerja, Banyak PNS Jaksel Tidur di Masjid. Diakses 27 Mei 2012 disediakan daripada <http://www.beritabatavia.com/detail/2012/05/24/6/12087/jam.kerja.banyak.pns.jaksel.tidur.di.masjid#.T-roHhce5k4>
- Koster, Fleur., De Grip, Andries dan Fouarge, Didier. (2009). *Does Perceived Support in Employee Development Affect Personnel Turnover?*. Research Centre for Education and the Labour Market. Maastricht University. Research Memorandum. ROA-RM-2009/8. Disediakan www.roa.nl
- Krejcie, R.V dan Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607 - 610
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. (2001). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. (2012). *Organisational Behavior*. 10th Edn. McGraw-Hill College, Chicago
- Kujala, J dan Ullrank, P. (2004). *Total Quality Management as A Cultural Phenomenon*. *Quality Management Journal*. 11 (4): 43 – 55
- Kull, Thomas J dan Wacker, John G. (2010). *Quality Management Effectiveness in Asia: The Influence of Culture*. *Journal of Operationa Management*. 28 (3): 223 – 239
- Kurniawan, Ahmad. (2011). Analisis Peranan Integritas Manajemen dalam Penetapan Tingkat Materialistis. *Jurnal Investasi*. 7 (2): 162 – 171
- Kuvaas, Bard dan Dysvik, Anders. (2009). *Perceived Investment in Employee Development, Intrinsic Motivation and Work Performance*. *Human Resource Management Journal*. 19 (3): 217–236.
- Kuvaas, B ård dan Dysvik, Anders. (2010). *Exploring Alternative Relationships Between Perceived Investment In Employee Development, Perceived Supervisor Support And Employee Outcomes*. *Human Resource Management Journal*. 20 (2): 138–156
- Laabs, Carolyn. (2011). *Perceptions of Moral Integrity: Contradiction in Need of Explanation*. *Article of Nursing Ethics*. 18 (3): 431 – 440
- Landell, K. (1997). *Management by Menu*. London: Wiley and Sons Inc.

- Langfred, C.W. (2005). Autonomy and Performance in Teams: The Multiple Moderating Effect of Task Interdependence. *Journal of Management*, 31: 513 - 529
- Lee, Chay Hoon dan Bruvold, Norman T. (2003). *Creating Value for Employees: Investment in Employee Development*. *International Journal of Human Resource Management*. 14 (6): 981 – 1000
- Lee, Hyung-Jung. (2004). *The Role of Competence-Based Trust and Organizational Identification in Continuous Improvement*. *Journal of Management Psychology*. 19 (6): 623 – 639
- Lee, Kibeom, Asthon, Michael C dan de Vries, Reinout. (2005). *Predicting Five-Factor Models of Personality Structure*. *Human Performance*. 18 (2): 179 – 197
- Lembaga Penyelidikan SMERU. (2002). *Kebijakan Desentralisasi dan Otonomi Daerah atas Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta
- Lewis, Philip., Saunders, Mark N.K. dan Thornhill, Adrian. (2004). *Family Breakdown: Developing an Explanatory Theory of Reward System Change*. *Personnel Review*, 33 (2): 174 – 186
- Ley, Tobias *et.al.* (2008). *Modeling Competencies for Supporting Work-Integrated Learning in Knowledge Work*. *Journal of Knowledge Management*. 12 (6): 31 – 47
- Linz, Susan J. (2003). *Motivation and Reward: A Case Study of Russian Workers*. *Problems of Post-Communism*, 50 (2): 44 – 55
- Ljungquist, Urban. (2007). *Core Competency Beyond Identification: Presentation of A Model*. *Management Decision*. 45 (3): 393 – 402
- Liu, Yu Shan dan Qu, Hailin. (2011). *The Relationships Among Work Support, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior of Part-time Employees in the Restaurant Industry*. *International CHRIE Conference-Refereed Track*. Paper ke 19. Diakses pada tanggal 19 Maret 2012 daripada http://scholarworks.umass.edu/refereed/ICHRIE_2011/Wednesday/19
- Locke, Edwin A. dan Becker, Thomas E. (1998). *Rebuttal to a Subjectivist Critique of an Objectivist Approach to Integrity in Organizations*. *The Academy of Management Review*, Vol. 23, No. 1, pp. 170-175

- Loogma, Krista. (2004). *Learning at Work and Competence: Different Context and Meanings in The Case of Transition Economy*. *Journal Industrial Training*. 28 (7): 574 - 586
- Lopez, Elsa M.. (1981). *Increasing Intrinsic Motivation With Performance contingent Reward*. *The Journal Of Psychology*, 108, 59 – 65
- Luarn, Pin dan Liang_Huang, Kuo. (2009). *Factors Influencing Government Employee Performance via Inforation System Use : An Empirical Study*. *Electronic Journal of e-Government*. 7 (3): 227-240
- Lubis, Satria Hadi. (2011). *Menjadi Pribadi yang Berintegritas*. Bahan Ajar KSPK II. STAN, Tangerang Selatan.
- Luthans, F. (2005). *Managing Performance Through Job Design and Goal Setting*. *Organizational Behavior*. 10th Edition. pp 478 – 505. McGraw-Hill International Edition.
- Luthans, F. (2012). *Perilaku Organisasi*. Alih Bahasa: Vivin Andika Y., Shekar P., Arie, P., dan Winong R. ANDI
- Luther, Nathan. (2000). *Integrity Testing And Job Performance Within High Performance Work Teams: A Short Note*. *Journal of Business and Psychology*; 15, 1; ProQuest Central pg. 19
- Mahazril ‘Aini, Y., et.al. (2012). *Work Motivation among Malaysian Public Servants*. *Asian Social Science*. 8 (12): 238 - 242
- Maimunah Aminuddin. (2011). *Human Resource Management, Principles and Practices*. Second Edition. Oxford University Press.
- Malik, Omer Farooq, et.al. (2011). *Perceived Investment In Employee Development And Turnover Intention: A Social Exchange Perspective*. *African Journal of Business Management* 5 (5): 1904-1914
- Manasan, Rosario G., Gonzalez, Eduardo T dan Gaffud, Romualdo B. (1999). *Indicators Of Good Governance: Developing An Index Of Governance Quality At The Lgu Level*. Philippine Institute for Development Studies (PIDS). Discussion Paper Series No. 99-04
- Mangkuprawira, Sjafri. (2011). *Rona Wajah, Catatan tentang Manajemen SDM dan Mutu SDM*. Diakses 13 Desember 2011 disediakan daripada <http://ronawajah.wordpress.com/>

- Marcus, Bernd., Lee, Kibeom dan Ashton, Michael C. (2007). *Personality Dimensions Explaining Relationships Between Integrity Tests And Counterproductive Behavior: Big Five, Or One In Addition?*. Personnel Psychology; 60, 1; Proquest Central Pg. 1. Blackwell Publishing, Inc.
- Marican, S. (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Prentice Hall.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia 1*. Edisi 9 (terjemahan). Salemba Empat. Jakarta.
- Mathis, Robert L dan Jackson, John H. (2008). *Human Resource Management, 12th Edition*. South-western: Thomson
- Matthes, B.F. (2004). *Insiklopedia Sejarah Sulawesi Selatan*. Suriadi Mappangara (Editor). Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar
- Matveev, Alexei V dan Milter, Richard D. (2004). *The Value of Intercultural Competence for Performance of Multicultural Teams*. Team Performance Management. 10 (5/6): 104 – 111
- Mauno, Saija., Kiuru, Noona dan Kinnunen, Ulla. (2011). *Relationships Between Work-Family Culture and Work Attitudes at Both The Individual and The Departemental Level*. Work & Stress. Routledge, Taylor & Francis Group. 25 (2): 147 – 166.
- McClelland, David C. (1973). *Testing for Competence Rather Than for "Intelligence"*. American Psychologist, Vol. 28 (1), 1 - 14
- McClelland, David Clarence. (1987). *Human Motivation*. Edition 1. Cambridge University Press.
- McCrimmon, Mitch. (2010). *Paternalistic Cultures and Employee Engagement*. Diakses 1 Maret 2013 disediakan <http://www.lead2x1.com/paternalistic-cultures-and-employee-engagement.html>
- Mc. Kena, Eugene dan Beech, Nic. (1995). *The Essence of Human Resource Managament*. London: Prentice Hall.
- Meliono, Irmayanti. (2011). *Understanding The Nusantara Thought and Local Wisdom as an Aspect of The Indonesian Education*. International Journal for Historical Studies. 2 (2): 221 – 234
- Menpan RB Republik Indonesia. (2012). *Penegasan Peggunaan dan Penerapan Istilah Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan (SP), dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah*. Nomor: B/498 /M.PAN-RB/02/2012

- Miao, Rentao dan Kim, Heung-Gil. (2010). *Perceived Organizational Support, Job Satisfaction and Employee Performance: An Chinese Empirical Study*. *Journal Service Science & Management*, 3, 257 – 264. Diakses pada tanggal 19 Desember 2011 daripada <http://www.SciRP.org/journal/jssm>
- Miles, Raymond E dan Snow, Charles C. (1978). *Organizational Strategy, Structure, and Process*. McGraw-Hill Kogakusha, Ltd (International Student Edition), Tokyo. Reviewer: Ayi Ahadiat. *Jurnal Siasat Bisnis*. 1 (8): 83 – 93
- Ministry of Defence, UK. (2005). *Single Skills Framework Values and Competences*. People Programme, diakses 12 November 2012 disediakan www.mod.uk
- Mink. (1993). *Performance*, dalam Timpe, 1999. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 4. PT. Elekmedia Komputindo. Jakarta.
- Mitchell, Lindsay dan Boak, George. (2009). *Developing Competence Framework in UK Healthcare: Lessons from Practice*. *Journal of European Industrial Training*. 33 (8): 701 – 717
- Mohd Majid Konting. (2000). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Moja, Moshakobo Johannes. (2010). *The Role of The Local Government Sector Education and Training Authority in The Skills Development Programme of The Capricorn District Municipality*. Thesis. The Faculty of Management and Law. University of Limpopo
- Mokaya, Samuel Obino dan Gitari, Jacklene Wegoki. (2012). *Effects of Workplace Recreation on Employee Performance The Case of Kenya Utalii College*. *International Journal of Humanities and Social Science*. 2 (3): 176 - 183
- Morrell, Elizabeth. (2001). *Strengthening the Local in National Reform: A Cultural Approach to Political Change*. *Journal of Southeast Asian Studies*, 32 (3): 437-449
- Moss, P., danTilly, C. (1996). *'Soft' Skills and Race: An Investigation of Black Men's Employment Problems*. *Work and Occupations*, 23 (3): 252 – 276
- Muchinsky, P.M. (2006). *Psychology Applied to Work*. 8th ed. Belmont, USA:Thomson Wadsworth.
- Mulder, Martin, *et.al.* (2007). *Competence Development of Entrepreneurs in Innovative Horticulture*. *Journal of Workplace Learning*. 19 (1): 32 - 44

- Mulyadi. (2011). *Effect of Environmental Knowledge, Local Wisdom, Locus of Control and Farming Motivation on responsible Environmental Behavior of Farmers in Soppeng Regency of South Sulawesi*. International Journal of Academic Research. 3 (2), Part I
- Munde, M Saleh, *et.al.* (Eds). (2009). *Bugis Di Tanah Rantau: Membangun Bangsa dan Negara, Merekat Etnis Nusantara*. Cetakan I. Penerbit Focus Grahamedia. Jakarta
- Mungmachon, Miss Roikhwaphut. (2012). *Knowledge and Local Wisdom: Community Treasure*. International Journal of Humanities and Social Science. 2 (13): 174 – 181
- Musselwhite, Chris. (2011). *Creating a Culture of Motivation*. Copyright is the property of American Society for Training & Development. Diakses 19 Oktober 2012 daripada www.astd.org/TD/TDpodcasts.htm
- Muttaqin, Tatang. (2010). *Pembaruan Birokrasi: Ikhtiar Mewujudkan PNS yang Bersih dan Profesional*. Diakses tarikh 16 Disember 2011 daripada www.bappenas.go.id/get-file-server/node/8486
- Narbuko, Colid dan Achmadi, Abu. (2004). *Metode Penelitian*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Naor, Michael, *et.al.* (2008). The Role of Culture as Driver of Quality Management and Performance: Infrastructure Versus Core Quality Practices. Decision Sciences. 39 (4): 671
- Nasikun. (1988). *Sistem Sosial Indonesia*. Jakarta. Rajawali
- Nickols, Fred. (2003). *Factors Affecting Performance*. Distance Consulting. www.nickols.us
- Nielsen, Morten dan Therkildsen, Ole. (2005). *Non-Salary (De)Motivation of Staffing Practices in The Public Sector of East Africa*. Copenhagen. Danish Institute for International Studies: 51
- Nik Hairi Omar, Azmi Awang dan Azmi Abdul Manaf. (2012). *Integriti dari Perspektif Pengaduan Awam: Kajian Kes di Jabatan Pengangkutan Jalan (JPJ) Malaysia*. Journal of Social Science and Humaniora. 7 (1): 141 – 155
- Nimalathanan, Balasundaram dan Brabete, Valeriu. (2010). *Job Satisfaction And Employees' Work Performance: A Case Study Of People's Bank In Jaffna Peninsula, Sri Lanka*. Management and Marketing Journal. VIII (S1): S43-S47

- Nitchapanrawee, Phenghol., Songkoon, Chantachon dan Phaibool, Boonchai. (2011). *The Application of Local Wisdom for Production of Condiment Isan' Food Ingredient into Commercial*. Journal of Social Science. 7 (4): 504 – 507
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory (2nd Ed.)* McGraw-Hill, New York.
- Nunnally, J.C. dan Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory*. McGraw-Hill, Inc.
- Nurmianto, Eko., Siswanto, Nurhadi dan Sapuwan, Sanusi. (2006). *Perancangan Penilaian Kinerja Karyawan Berdasarkan Kompetensi Spencer dengan Meotde Analitical Hierachy Process (Studi Kasus di Sub Dinas Pengairan, Dinas Pekerjaan Umum, Kota Probolinggo)*. Jurnal Teknik Industri, 8 (1): 40 - 53
- Ogbonna, Emmanuel dan Harris, Loyd C. (2000). *Leadership Style, Organizational Culture and Performance: Empirical Evidence from UK Companies*. International Journal of Human Resource Management. 11 (4): 766 – 788
- Ojo, Olu. (2010). *Organizational Culture and Corporate Performance : Empirical Evidence From Nigeria*. Journal of Business System, Governance and Ethics. 5 (2): 1 – 12
- Ojokuku dan Oyedokun. (2011). *Efficacy Of Financial Incentives – An Assessment Of Medium Scale Entrepreneurial Firms*. International Journal Of Economics And Management Sciences 1 (4): 37-41
- Oldham, Greg R dan Hackman, J, Richard. (2010). *Not What It was and not What It Will be: The Future of Job Design Research*. Journal of Organizational Behavior, 31 (2-3), pp 463 – 479
- O'driscoll, Michael P dan Randall, Donna M. (1999). *Perceived Organisational Support, Satisfaction With Rewards, And Employee Job Involvement And Organisational Commitment*. Applied Psychology: An International Review, 48 (2): 197– 209
- Ones, Deniz S dan Viswesvaran, Chockalingam. (2007). *A Research Note on The Incremental Validity of job Knowledge and Integrity Tests for Predicting Maximal Performance*. Human Performance. 20 (3): 293 - 303
- Orpen, Christopher. (1982). *The Effects Of Contingent And Noncontingent Rewards On Employee Satisfaction And Performance*. The Journal Of Psychology, Llo, 145-150.
- Ouchi, William G. (1981). *Theory Z*. New York: Avon Books.
- Palan, R. 2002. *Applying EQ at the Workplace*. Kuala Lumpur. Specialist Management Resources.

- Palanski, Michael E., Kahai, Surinder S dan Yammarino, Francis J. (2011). *Team Virtues and Performance: An Examination of Transparency, Behavioral Integrity and Trust*. Journal of Business Ethics. 99: 201 – 216
- Pallant, J. (2005). SPSS Survival Manual. Berkshire, UK: Open University Press
- Parsons, Talcott. (1975). Social Systems and The Evolution of Action Theory. New York: The Free Press.
- Patton, Carol. (2009). *Employee Rewards: Beyond the Traditional How institutions can creatively enhance employee performance and engagement*. www.universitybusiness.com
- Peltokorpi, Vesa. (2011). *Performance-Related Reward System (PRRS) in Japan. Practices and Preferences in Nordic Subsidiaries*. The International Journal of Human Resources Management. 22 (12): 2507 – 2521
- Pellegrini, Ekin K., Scandura, Terri A dan Jayaraman, Vaidyanathan. (2010). *Cross-Cultural Generalizability of Paternalistic Leadership: An Expansion of Leader-Member Exchange Theory*. Group & Organization Management, 35 (4): 391 – 420
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 46. (2011). *Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 121
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 53 Tahun 2010 tentang *Disiplin Pegawai Negeri Sipil*
- Perry, James L., Mesch, Debra dan Paarlberg, Laurie. (2006). *Motivating Employees in a New Governance Era: The Performance Paradigm Revisited*. Durant, Robert F dan Kramer, Robert. (Eds) Public Administration Review.
- Perry, James L. (2000). *Bringing Service In: Toward a Theory of Public-Service Motivation*. Journal of Public Administration Research and Theory. 10 (2): 471 – 488
- Petrick, Joseph A dan Quinn, John F. (2000). *The Integrity Capacity Construct and Moral Progress in Business*. Journal of Business Ethics. 23 (1). Fifth Annual International Conference Promoting Business, pp. 3 – 18
- Pfau, Bruce N. dan Kay, Ira T. (2002). *The Five Key Elements Of A Total Rewards And Accountability Orientation*. Benefits Quarterly, Third Quarter.
- Pomanto, Mohammad Ramdhan. (2014). Banyak Pegawai Pemkot yang Malas. Diakses daripada www.tribunonline.com, tarikh 20 Ogos 2014.

- Porter, Gayle. (2004). *Work, Work Ethic, Work Excess*. Journal of Organizational Change Management. 17 (5): 424 – 439
- Prasodjo, Eko. (2011). *Hasil Reformasi Dirasakan Lima Tahun Lagi*. Suara Pembaruan. Media Coverage and Its Publication Press Conference. Jakarta
- Pratt, K.J dan Bennet, S.G. (1990). *Elements of Personnel Management*. Revised Second Edition. Chapman and Hall
- Prawirasentono, Suyadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta
- Prottas, David J. (2008). *Perceived Behavioral Integrity: Relationships with Employee Attitudes, Well-Being and Absenteeism*. Journal of Business Ethics, 81:313 – 322
- Pusat Pengumuman CPNS Indonesia (PPCI). (2011). *PNS: Benarkah Sumber Masalah di Negeri Kita Ini?* Diakses tarikh 16 Disember 2011 daripada www.pengumuman-cpns.com/2011/pns-sumber-masalah-negeri-ini/#axzzl..
- Quigley, Narda R. (2007). *A Multilevel Investigation of The Motivational Mechanisms Underlying Knowledge Sharing and Performance*. Organization Science. 18 (1): 71 – 88
- Qureshi, Muhammad Imran., Zaman, Khalid dan Ali Shah, Iqtidar. (2010). *Relationship between Rewards and Employee's Performance in The Cement Industry In Pakistan*. Journal of International Academic Research. 10 (2)
- Rabbani, Fauziah., et.al. (2008). *Culture and Quality Care Perceptions in A Pakistani Hospital*. International Journal of Helath Care Quality Assurance. 22 (5): 498 - 513
- Rachmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima : Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Rahim, Abdul dan Ibrahim, Anwar. (2004). *Nilai Demokrasi dalam Budaya Bugis-Makassar*. Muhammad Masruri dan Muhammad Ruslan (Editor). Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Provinsi Sulawesi Selatan.
- Rahmawati, Murni dan Mappajaya, Andy. (2012). *Local Wisdom in Java's Architecture (Studied in Nature, Technology and Humanity)*. Academic Research International. 3 (1): 449 – 455
- Raho, Bernard. (2007). *Teori Sosiologi Modern*. Prestasi Pustaka Publisher
- Rakhmawanto, Ajib. (2008). *Membangun Model Pengembangan SDM Aparatur Pengawai Negeri Sipil*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. Vol. 2

- Ramlall, Sunil. (2004). *A Review of Employee Motivation Theories and Their Implications for Employee Retention within Organizations*. Journal of American Academy of Business, Cambridge. 5 (1/2): 52
- Ramli, Muhammad. 2008. *Sinergitas Kearifan Lokal Masyarakat Bugis Dalam Implementasi Kebijakan Publik Di Kabupaten Sidenreng Rappang*. Disertasi. Pascasarjana Unhas, Makassar.
- Reiter. (1998). *Law Enforcement Administrative Investigations: A Manual Guide*. 2nd ed., Lou Reiter and Associates, Tallahassee, FL.
- Ritonga, Panangaran. (2008). *Pengaruh Budaya Paternalistik dan Komitmen Organisasi terhadap Hubungan antara Partisipasi Anggaran dan Kinerja Manajerial pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatra Utara*. Tesis Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara.
- Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Cetakan Pertama. Jakarta. PT. Raja Grafindo.
- Ritzer, George dan Goodman, Douglas. (2009). *Teori Sosiologi: Dari teori Klasik Sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern*. Kreasi Wacana. Jogyakarta
- Robbins, S.P. (1996). *Organisation Behaviour: Concepts, Controversies, and Applications*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Robbins. S.P. (2003). *Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins. S.P. (2006). *Perilaku Organisasi*. PT. Indeks. Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Robotham, David. (2004). *Developing The Competent Learner*. Industrial and Commercial Training. 36 (2): 66 - 72
- Rohman, Hermanto. 2010. *Inovasi Program dalam Optimalisasi Kinerja Pelayanan Publik*. Public Administration Community. Diakses 26 April 2012 daripada <http://www.publicadministrationcommunity.com/>
- Rosana, Dadang. (2009). *Pengembangan Budaya Kualitas Melalui Penerapan ISO 9001:2000 Di Universitas Negeri Yogyakarta*. Cakrawala Pendidikan, Tahun XXVIII, No. 3
- Rosen, Ellen Doree. (1993). *Improving Public Sector Productivity: Concepts and Practice*. SAGE Amozone.com MPH
- Rounok, Nafisa dan Parvin, Mosammod Mahamuda. (2011). *Fostering Employee Performance: A Literature Review*. Industrial Engineering Letters ISSN 2224-6096 (print) ISSN 2225-0581 (online) 1 (3)

- Saari, Lise M. dan Judge, Timothy A. (2004). *Employee Attitudes And Job Satisfaction*. Human Resource Management, 43 (4): 395–407
- Saetang, Jarunee, et. al. (2010). *Factors Affecting Perceived Job Performance among Staff: A Case Study of Ban Karuna Juvenile Vocational Training Centre for Boys*. The Journal of Behavioral Science. 5 (1): 33 – 45
- Said, Ismail. 2001. *Pemberdayaan Sumber Daya Aparatur Pemerintah Ditinjau Dari Sudut Hukum Kepegawaian*. Disertasi. Program Pasca Sarjana Unhas, Makassar
- Salgado, Jesus F. (2005). *Personality And Social Desirability In Organizational Settings: Practical Implications For Work And Organizational Psychology*. Special Section. Papeles del Psicólogo, 26: 115-128
- Salmiah bt. Mohamad Amin. (2004). *Hubungan antara Kompetensi Pekerja dan Prestasi Kerja Di Kalangan Kakitangan Agensi Kerajaan Elektronik*. Tesis Fakultas Pengurusan Awam dan Undang-Undang Univerisiti Utara Malaysia.
- Samudra, Azhari A. (2012). *Pertimbangan Kearifan Lokal dalam Perspektif Administrasi Publik dan Public Finance*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Universitas Ngurah Rai. Diakses 14 Desember 2012 disediakan <http://www.unr.ac.id/wp-content/uploads/2012/07/0-Makalah-Pidato-GB-Prof.-Azhari-A-S.pdf>
- Sanapiah, A. Aziz. (2010). *Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Aparatur Melalui Pendidikan Dan Pelatihan*. Jurnal Penyelidikan MSDM
- Sandberg, Jorgen. (2000). *Understanding Human Competence at Work: An Interpretative Approach*. Academy of Management Journal. 43 (1): 9 – 25
- Santoso, Singgih. (2011). *Structural Equation Modeling (SEM). Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. PT. Gramedia Jakarta
- Sanusi, Ahmad dan Martadha, Ahmad Mohamed. (2012). *Good Governance as a Yardstick to Measure The Effectiveness of E-recruitment in Nigerian Public Service*. Journal of US-China Public Administration. 9 (1): 1 - 7
- Saputro, Romi Febriyanto. (2012). *Menggugat Kompetensi PNS!*. Diakses tanggal 7 Juni 2012 daripada <http://romifebri.blogspot.com/2012/05/menggugat-kompetensi-pns-html>
- Sartini. (2004). *Menggali Kearifan Lokal Nusantara sebuah Kajian Filsafati*. Jurnal Filsafat. 37 (2): 111 – 120
- Schumacker, R.E dan Lomax, R.G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates

- Schweitzer, M.E., Ordoñez, L dan Douma, B. (2004). *The Role of Goal Setting in Motivating Unethical Behavior*. *Academic of Management Journal*. 47: 422 – 432
- Schweitzer, M.E dan Croson, R.T.A. (1999). *Curtailing Deception: The Impact of Direct Questions on Lies and Omissions*. *The International Journal of Conflict Management*. 10, 225-248
- Scott, E.D. (2003). *Plane Truth: A Qualitative Study of Employee Dishonesty in The Airline Industry*. *Journal of Business Ethics*. Vol. 42, pp. 321 – 337
- Scott, Ian dan Leung, Joan Y.H. (2012). *Integrity Management in Post-1997 Hong Kong: Challenges for a Rule-Based System*. *Crime Law Soc Change* 58:39–52
- Scriber, J.B., et.al. (2006). *Reporting Structural Equation Modelling and Confirmatory Factor Analysis Results: A Review*. *The Journal of Educational Research*. 99 (6): 323 – 337
- Sedarmayanti, (2011). *Manajemen Sumberdaya Manusia-Pembaharuan Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business*. John Wiley & Sons, New York.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business, A Skill Building Approach*. John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Buku 1) (Edisi 4)*. Salemba Empat. Jakarta
- Senvar, (2011). “Nusantara” (Local) Wisdom for The Better Future of Sustainable Architecture. The 12th International Conference On Sustainable Environment and Architecture
- Setiawan, Indra. (2011). *Definisi Integritas dan Pengertian Integritas*. Diakses 12 November 2012 disediakan daripada <http://indrasetiawan17.wordpress.com/2011/08/02/definisi-integritas-dan-pengertian-integritas-indolibrary/#comment-411>
- Setyowati, Kristina. (2009). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Aparatur (PNS) Berbasis Kompetensi*. *Jurnal Spirit Publik*, 3 (1): 19 – 36
- Shao, Roudan dan Perlow, Richard. (2010). *Effects of Perceived Responsibility, Injury Severity and Injury Target on Discipline Severity*. *Human Performance*. 23: 41 – 57

- Sharabi, Moshe., Arian, Ofer dan Simonovich, Javier. (2012). *High-Tech and Public Sectors Employees' Perception of Factors Influencing Promotion*. *International Journal of Business and Social Science*. 3 (1)
- Sharkie, Robert. (2009). *Trust in Leadership is Vital for Employee Performance*. *Management Research News*. 32 (5): 491 – 498
- Sherman, Jr, Arthur W. dan Bohlander, George W. (1992). *Managing Human Resources*. 9th Edition. College Divison South-Western Publishing Co. Cincinnati Ohio
- Sherman, Renee., et.al. (2002). *Management Competencies Assessment Instrument*. A Publication of Building Professional Development Partnerships for Adult Educators Project, pp. 1 – 85
- Sidek Mohd Noah. (2002). *Reka Bentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori dan Praktis*. Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Simons, Tony. (1999). *Behavioral Integrity as a Critical Ingridient for Transformational Leadership*. *Journal of Organizational Change Management*. 12 (2): 89 – 104
- Simons, Tony. (2002). *Behavioral Integrity: The Perceived Alignment Between Managers' Words and Deeds as a Research Focus*. *Organization Science*, 13 (1): 18–35
- Sirta, Nyoman. (2003). *Menggali Kearifan Lokal untuk Ajeg Bali*. Diakses 25 Juni 2012 daripada www.balipos.co.id
- Smith, Jim L. (2011). *Enhance Your Quality Culture*. Diakses 5 April 2012 daripada www.qualitymag.com
- Smith, Jim L. (2011). *Five Key Strategies To Enhance Quality Culture*. Diakses 5 April 2012 daripada www.qualitymag.com
- Smith, Melanye V. (2009). *Police Perceptions Of Integrity: The Relationship Between Emotional Intelligence And Moral Development Among Police Officers*. A Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy. Capella University
- Soekmono, Ras Rendra Bowo. (2011). *Membangkitkan Kembali Kearifan Lokal di Era Globalisasi*. Naskah Taskap Lemhanas PPRA XLIV. Angkasa Cendekia. Dinas Penerangan Angkatan Udara, h. 22 – 42
- Spencer, Lyle M dan Spencer, Signe M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons, Inc.

- Stemph, Peter. (1988). *Are You Managing? Guide to Good Management*. Allied Dunbar. Industrial Society Press
- Suartana, I Wayan. (2008). Pengalaman Audit. Red Flags dan Urutan Bukti. Simposium Nasional Akuntansi XI
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. Alfabeta.
- Sukarata, Made. (1999). *Pengenalan dan Pemahaman Local Genius Menghadapi Era Globalisasi di Indonesia*. Nirmana. 1 (1): 40 – 46
- Sulistiyani, Ambar Teguh. (2004). *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Gaya Media. Yogyakarta.
- Surapong, Kongsat., Anongrit, Kangrang dan Kitt, Srisa-Ard. (2009). *An Applied Local Wisdom to Manage Water for Developing Riverside Community: A Case Study of The Lam Ta Kong River Basin*. Journal of Social Science. 5 (2): 134 – 138
- Surjadi. (2006). *Pentingnya Faktor Kesesuaian Kompetensi dan Motivasi Kerja Aparatur Pemerintah Daerah terhadap Prestasi Kerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Malang*. Orasi Ilmiah Untuk Memenuhi Persyaratan Kenaikan Jabatan Widyaiswara Utama pada Badan Pendidikan dan Pelatihan Propinsi Jawa Timur Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/66/M.PAN/6/2005
- Syahrizatul Noorizwan Muktar, *et.al.* (2007). *Sentuhan Kemanusiaan Dalam Budaya Kualiti Ke Arah Motivasi Untuk Bekerja Di UTM*. Jabatan Pembangunan Sumber Manusia Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia Universiti Teknologi Malaysia.
- Tansey, Leonie., McHugh, Edelle dan McGrath, Elizabeth. (2004). *The Role of Internal Marketing in the Motivation of High Contact Service Employees*. National University of Ireland, Galway
- Telford, Dana dan Gostick, Adrian Robert. (2005). *Integrity Work: Strategies for Becoming a Trusted, Respected and Admired Leader*. Gibbs Smith Amzone.Com

- Therkildsen, Ole., *et.al.* (2007). *Staff Management and Organizational Performance in Tanzania and Uganda*. Danish Institute for International Studies. Final Report for The Danish Ministry of Foreign Affairs by DIIS and DEGE Consult in Cooperation with the University of Dar es Salaam and The University of Copenhagen
- Tongsamsi, Isara dan Chaikew, Akom. (2012). *Factorial Structure for Quality Culture of The Workplace in Thailand Public Higher Educationa Institutions: A Confirmatory Factor Analysis*. Proceedings-Sufficiency Economy and Community Enterprise-006 4th International Conference on Humanities and Social Sciences
- Keban, Yeremias T. (2004). *Pokok-pokok Pikiran Perbaikan Sistem Manajemen SDM PNS Di Indonesia*. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*. 8 (2): 15-33
- Trewin, Dennis dan Harper, Peter. (2006). *Importance of a Quality Culture*. APEX2, Daejeon, Korea. Australian Bureau of Statistic
- Triharso, Agung. (2012). *Talent Management: Mempertahankan Karyawan Tanpa Menaikkan Gaji*. Penerbit PT Elex Media Komputindo. Kompas Gramedia. Jakarta
- Trotta, *et.al.* (2011). *Can Information Systems Facilitate the Integration of New Public Management and Public Governance? Evidence from an Italian Public Organization*. *The International Journal of Government & Democracy in The Information Age*. 16 (1): 23 – 34.
- Tsui, Anne S., Porter, Lyman W dan Tripoli, Angela M. (1997). *Aternatif Approaches to The Employee-Organization Relationship: Does Investment In Employees Pay Off?*. *Academic of Management Journal*. 40 (5): 1085 – 1121
- Tuckman, B.W. (1998). *Conducting Educational Research*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- TVOne. (2012). *Apa Kabar Malam. Tema Pembaharuan Birokrasi dan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Sehat*. Disiarkan pada hari Ahad tarikh 06 Mei 2012 pukul 22.30 wita
- TVRI Nasional. (2012). *Dialog pada Acara Bincang Malam. Tema Pembaharuan Birokrasi Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Sehat*. Disiarkan pada hari Isnin tarikh 14 Mei 2012 pukul 22.30 wita
- Tyler, E.B. (1974). *Primitive Culture: Researches into The Development of Mythology, Philosophy, Religion, Art and Custom*. New York: Gordon Press

- UMKC. (2007). *Performance Appraisal: Employee Guide*. Diakses tanggal 27 November 2011 daripada www.umkc.edu/hr/employee-relations/performance-appraisal-employee-guide.pdf
- Umstot, Mitchell dan Bell. (1978). Goal Setting and Job Enrichment: An Integrated Approach to Job Design. *The Academy of Management Review*. 3 (4): 867-879
- UNDP. (2007). *Laporan Tahunan*. Diakses 2 Februari 2013 disediakan daripada www.undp.org/www.undp.or.id
- Utomo, Sad Dian. (2008). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik*. *Bisnis dan Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 15 (3): 161 – 167
- Uydess, Ian dan Meyers, Chet. (2011). *Developing and Sustaining a Quality Culture*. Diakses tanggal 24 Juni 2012 disediakan daripada www.biopharminternational.com
- Vallance, Sarah. (1999). *Performance Appraisal in Singapore, Thailand and the Philippines: A Cultural Perspective*. *Australian Journal of Public Administration*. 58 (3): 78–95
- van Dierendonck, Dirk. (2011). *Servant Leadership: A Review And Synthesis*. *Journal of Management*, 37 (4): 1228 – 1261
- van Emmerik, I.J. Hetty. (2008). *It is not Only Mentoring: The Combined Influences of Individual-Level and Team-Level Support on Job Performance*. *Career Development International*, 13 (7): 575 – 593
- van Horn, Carl E dan Fitcher, Aaron R. (2003). *An Evaluation of State-Subsidized, Firm-Based Training: The Workforce Development Partnership Program*. *International Journal of Manpower*. 24 (1): 97 – 111
- Vathanophas, Vichita dan Thai-ngam, Jintawee. (2007). *Competency Requirements for Effective Job Performance in The Thai Public Sector*. *Contemporary Management Research*, 3 (1): 45-70
- Vigoda_Gadot, Eran. (2003). *Performance and Democracy in the Public Sector: Exploring Some Missing Links in the Study of Administration and Society (Part B—Administrative Performance, Citizens' Participation, and Community Involvement)*. *International Journal Of Public Administration*. Vol. 26, No. 8 & 9, pp. 1–5, 2003

- Vigoda_Gadot, Eran. (2007). *Leadership Style, Organizational Politics, and Employees' Performance: An Empirical Examination of Two Competing Models*. *Personnel Review*, 36 (5): 661 – 683
- Vigoda-Gadot, Eran. *et. al.* (2008). *Public Sector Innovation For Europe: A Multinational Eight-Country Exploration Of Citizens ' Perspectives*. *Public Administration* 86 (2): 307–329
- Vigoda_Gadot, Eran dan Meisler, Galit. (2010). *Emotions in Management and the Management of Emotions: The Impact of Emotional Intelligence and Organizational Politics on Public Sector Employees*. *Public Administration Review*. pp. 72 – 86
- von Goethe, Johann Wolfgang. (1999). "What Is The Best Government? That Which Teaches Us To Govern Ourselves". IMF Conference on Second Generation Reforms. Diakses 26 juni 2012 disediakan daripada <http://www.imf.org/external/pubs/ft/seminar/1999/reforms/tanzi.htm>
- Wahyuni, Dewi Urip dan Koesmono, Teman. (2010). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kearifan Lokal pada Aspek Budaya dan Motivasi sebagai Unsur dalam Hubungan Industrial*. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. 1 (1): 11 – 26
- Waijanjo, Esther Wangithi, Makulu, Elegwa dan Kahiri, James. (2012). *Relationship between Strategis Human Resource Management and Firm Performance of Kenya's Corporate Organizations*. *International Journal of Humanities and Social Science*. 2 (10)
- Walker, David M. (2005). *Ethics and Integrity in Government: Putting the Needs of Our Nation First*. *Public Manager*; 34, 2; ProQuest Central, pg. 10 – 14
- Wamala, Edward. (2008). *Status To Contract Society: Africa's Integrity Crisis*. *Journal of Global Ethics*. Vol. 4, No. 3, p.195–205
- Weinert, Franz E. (1999). *Definition and Selection of Competencies: Concepts of Competence*. Theoretical and Conceptual Foundation. OECD. NCES
- Westerheijden, Don F. dan Leegwater, Marlies. (2002). *Working on the European Dimension of Quality*. Report of The Conference on Quality Assurance in Higher Education as Part of The Bologna Process, Amsterdam.
- Whiddett, Steve dan Hollyforde, Sarah. (2003). *A Practical Guide to Competencies: How to Enhance Individual and Organizational Performance*. Chartered Institute of Personnel and Development. Berkshire, BE, United Kingdom.

- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Edisi Ketiga. Rajawali Pers. Divisi Buku Perguruan Tinggi. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Wicaksono, Kristian Widya. (2006). *Administrasi dan Birokrasi Pemerintah*. Grahan Ilmu. Yogyakarta.
- Wickramasingha, Vathsala dan De Zozyab, Nimali. (2011). *Managerial Competency Requirements That Enhance Organisational Competences: A Study Of A Sri Lankan Telecom Organisation*. The International Journal of Human Resources Management. 22 (14): 2981 – 3000
- Widhyharto, Derajad S. (2008). *Menakar Perilaku Profesional dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Aparatur Birokrasi*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. Volume 2
- William, Jhon J dan Seaman, Alfred E. (2010). *Corporate Governance and Mindfulness: The Impact of Management Systems Change*. The Journal of Applied Business Research. 5 (6): 1 – 17
- Winterton, Jonathan., Delamare-Le Deist dan Stringfellow, Emma. (2006). *Typology of Knowledge, Skills and Competences: Clarification of The Concept and Prototype*. Cedefop Reference; 64. Luxemburg: Office for Official Publications of The European Communities.
- Wisnumurti, AA G Oka. (2010). *Mengelola Nilai Kearifan Lokal dalam Menuju Kerukunan Umat Beragama: Suatu Tinjauan Empiris-Sosiologis*. Diakses 14 Juni 2012 disediakan daripada www.yayasankorpribali.org/index.php?start=12
- Woods, John A. (1996). *The Six Values Of A Quality Culture*. Diakses 26 Juni 2012 disediakan daripada <http://my.execpc.com/~jwoods/6values.htm>
- Worldat Work Research. (2010). *Attraction and The Five Rewards Elements*. SR-02-10
- Wu, Sarah Jinhui., Zhang, Dongli dan Schroeder, Roger G.. (2011). *"Customization of Quality Practices: The Impact of Quality Culture"*. International Journal of Quality & Reliability Management, 28 (3): 263 – 279
- Wynia, Matthew K. (2009). *The Risks of Rewards in Health Care: How Pay-for-performance Could Threaten, or Bolster, Medical Professionalism*. J Gen Intern Med 24 (7): 884–7
- Xenikou, Athena dan Simosi, Maria. (2006). *Organizational Culture and Transformational Leadership as Predictors of Business Unit Performance*. Journal of managerial Psychology. 21 (6): 566 – 579

- Yiamiis, Triantafyllopoulos., Ioannis, Seimenis dan Nikolaost, Konstantopoulos. (2009). *Performance Management and Reward*. Computational Method in Science and Engineering, Advances in Computational Science. 2: 909 – 912
- Yuen, Desmond C.Y. (2004). *Goal Characteristics, Communication And Reward Systems, and Managerial Propensity To Create Budgetary Slack*. Managerial Auditing Journal, 19 (4): 517 – 532
- Yuwono, Teguh. (2008). *Menggagas Kinerja Birokrasi Publik*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS. Volume 2
- Zikmund, G.W. (2000). *Business Research Methods*. 6th. Ed. The Dyden Press.
- Zikmund, G.W., Babin, Barry, J. (2013). *Menjelajahi Riset Pemasaran (Exploring Marketing Research)*. Edisi 10. Salemba Empat. Jakarta
- Zohar, D dan Marshall, I. (2000). *SQ – Spiritual Intelligence, The Ultimate Intelligence*, Bloomsbury.
- Zwell, Michael. (2000). *Creating a Culture of Competence*. New York: John Wiley & Sons Inc.
- Z. Aycan. (2001). *Paternalizm: Ozgun Yonetim ve Liderlik Anlayisina Iliskin Uc Gorgul Calisma*. Yonetim Arastirmalan Dergisi, 1 (1): 11 – 22.