

# **PENGARUH KEMAMPUAN MANAJEMEN LURAH DAN KEMAMPUAN KERJA PEGAWAI KELURAHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN E-KTP KEPADA MASYARAKAT KELURAHAN SUNGAI MIAI BANJARMASIN**

(The Influence of Village Head Management Ability and Work Ability of Village Employees Against Community Satisfaction in E-KTP Service to Sungai Miai Urban Village Community, Banjarmasin)

**Muhammad Hidayat<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Fika Fibriyanita<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NPM.16120181

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN.1109127301

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan MAB, NIDN.1121028801

Email : markr2271@gmail.com

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kemampuan manajemen Lurah dan kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*. Data dikumpulkan dengan kuesioner kepada 147 orang responden. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *accidental random sampling*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan uji *t* dan uji *F*. Hasil penelitian menunjukkan Ada pengaruh kemampuan manajemen Lurah terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin. Ada pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin. Ada pengaruh kemampuan manajemen Lurah dan kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin.

Kata Kunci : Kemampuan Manajemen Lurah, Kemampuan Kerja Pegawai Kelurahan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan E-KTP

## **ABSTRACT**

*The research objective was to determine the effect of the village head management ability and the work ability of employees on community satisfaction in the E-KTP service in Sungai Miai Village, Banjarmasin. The research method uses a quantitative approach with this type of research *explanatory research*. Data were collected by means of a questionnaire to 147 respondents. The sample was determined using *accidental random sampling technique*. Data analysis used multiple linear regression with *t* test and *F* test. The results showed there was an effect of the village head's management ability on community satisfaction in the E-KTP service in Sungai Miai Village, Banjarmasin. There is an effect of employee work ability on community satisfaction in the E-KTP service in Sungai Miai, Banjarmasin. There is an influence of the management ability of the village head and the ability of employees to work on community satisfaction in the E-KTP service in Sungai Miai, Banjarmasin.*

*Keywords: Urban Village Management Capability, Urban Village Employee Work Ability, Community Satisfaction, E-KTP Service*

## PENDAHULUAN

Dalam menghadapi perkembangan dan kemajuan jaman, baik didalam dan luar negeri, serta tantangan persaingan global dipandang perlu menyelenggarakan Otonomi Daerah dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional. Otonomi daerah diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional, serta diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional serta perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, sesuai dengan prinsip – prinsip Demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta potensi dan keanekaragaman daerah, yang dilaksanakan dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebijakan umum yang mendasari pembentukan dan penyelenggaraan pemerintah Daerah, diatur di dalam pasal 18 UUD 1945 yang selengkapanya berbunyi : Pembagian Daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil ditetapkan dengan Undang – Undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem Pemerintahan Negara, dan hak – hak asal usul dalam daerah – daerah yang bersifat istimewa.

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi daerah dan pengaturan sumber daya nasional yang memberikan kesempatan bagi peningkatan demokrasi dan kinerja daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menuju masyarakat madani yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Penyelenggaraan pemerintah daerah sebagai sub seksi pemerintah negara dimaksudkan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat berdasarkan prinsip – prinsip keterbukaan, partisipasi masyarakat dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Guna mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan kewenangan yang luas, nyata dan diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber dana nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan. Pemerintah pusat dan daerah. Sumber pembiayaan pemerintahan daerah dalam rangka perimbangan keuangan pemerintah pusat dan daerah dilaksanakan atas dasar desentralisasi, dekonsetrasi dan tugas pembantuan. Suatu daerah sukses dan tidaknya bergantung pada optimalnya sumber dan efisiennya penggunaan dana. Sumber dana untuk penyelenggaraan suatu pemerintah daerah membutuhkan suatu ketelitian. Masyarakat dewasa ini sangat tinggi tingkat emosional dan egoisnya.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Salah satunya adalah pelayanan publik pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP) di keLurahan. E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektrik (Nurul, 2015) adalah nama baru dari Kartu Tanda penduduk yang datanya diambil langsung di keLurahan menggunakan komputer. Pada pembuatannya data dikirim ke Jakarta kemudian dicetak dan dibagikan kemasyarakat sebagai kartu identitas baru, tujuannya agar tidak ada penggandaan kartu identitas.

Pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya dan terbuka lebar bagi penduduk. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan E-KTP di beberapa daerah di Indonesia masih mengalami kendala. Kendala tersebut antara lain masih ada masyarakat yang

belum mendapatkan E-KTP karena prosesnya lama, berbelit/susah, adanya struktur birokrasi pada prosedur dalam penerbitan E-KTP, sistem server yang bermasalah, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik bagi pegawai, dan lain-lain. Citra layanan publik aparat pemerintahan bisa dinilai dari hal-hal yang kecil. Misalnya ketika kita sedang membuat atau mengurus E-KTP, bisa menjadi indikator awal bagaimana kualitas layanan kependudukan dari lembaga pemerintah tingkat keLurahan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan prosedur dalam pelayanan yang sudah ditetapkan yaitu dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam pembuatan E-KTP tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang baik dapat menjadi panduan bagi petugas keLurahan dalam memberikan pelayanan dan untuk menjaga konsistensi, sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan, dan menghindari kesalahan atau kegagalan dalam petugas keLurahan memberikan pelayanan. Untuk mengukur suatu kepuasan masyarakat terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (E-KTP), maka terdapat beberapa dimensi yaitu; dimensi Tangible (bukti fisik), dimensi Reliability (keandalan), dimensi Responsiveness (daya tanggap), dimensi Assurance (jaminan), dan dimensi Empathy (empati). Dimensi Tangible yaitu ditandai dengan penyediaan pelayanan yang memadai sumber daya lainnya. Dimensi Reliability yaitu suatu pelayanan yang baik ialah ditandai dengan pelayanan yang tepat dan benar. Dimensi Responsiveness ditandai dengan keinginan petugas untuk melayani masyarakat. Dimensi Assurance ditandai dengan perilaku petugas dalam melayani kepentingan masyarakat dan mampu menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat. Dimensi Empathy ditandai dengan kemauan petugas pelayanan untuk

memahami masalah dan bertindak demi kepentingan masyarakat serta memberikan perhatian personal bagi masyarakat.

Proses pelayanan tersebut tidak terlepas dari produktivitas pegawai keLurahan yang dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat terutama dalam melayani E-KTP. Produktivitas kerjamerupakan hal yang sangat penting karena produktivitas memiliki peran besar dalam menentukan sukses tidaknya suatu usaha. Oleh karena itu, produktivitas harus menjadi bagian yang tidak boleh dilupakan dalam menyusun strategi yang mencakup semua bidang dalam pekerjaan terutama memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Dengan meningkatkan produktivitas ini secara tidak langsung akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, selain itu juga akan mendorong motivasi kepada para pegawai untuk meningkatkan kinerja menjadi lebih baik.

Kegiatan manajemen Lurah merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Lurah berkenaan dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan (Hasibuan, 2015: 56). Sehingga optimalnya kegiatan manajemen oleh kepala kantor mempengaruhi produktivitas kerja. Kemampuan kerja dari karyawan (pegawai) itu sendiri berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. Seorang Lurah harus mampu memajemen pekerjaan bawahan sehingga pelayanan dalam E-KTP dapat terlaksana dengan baik. Hal ini akan lebih mudah di atasi jika orang yang memimpin mereka mampu mengarahkan dengan baik dan ini menjadi tanggung jawab dari kepala kantor (manajemen).

Pemimpin tidak hanya mengarahkan saja melainkan dia diharapkan mampu melaksanakan fungsi – fungsi manajemen lainnya. Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa faktor – faktor seperti kemampuan kerja pegawai dan kemampuan manajemen Lurah merupakan

faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat .

Hasil studi awal diketahui pegawai kelurahan di Sungai Miai Banjarmasin masih kurang memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam membuat E KTP maupun dalam hal melakukan perubahan data dalam E KTP. Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin. Hal itu dapat diyakini berdasarkan dari informasi salah seorang masyarakat mengungkapkan bahwa hanya tersedia finger print, scan retina dan kamera yang berjumlah empat set. Selain itu, kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal. Kemampuan pegawai dilihat dari pegawai yang kurang menguasai bidang dan tugasnya masing – masing.

Selain itu pula dijumpai para pegawai yang belum bisa menggunakan teknologi yang ada walaupun sebagian fasilitas sudah cukup tersedia. Para pegawai kurang serius dan sungguh – sungguh dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya sehingga tujuan yang diharapkan instansi tersebut tidak akan maksimal. Kurangnya jiwa profesionalisme dan belum tumbuhnya kesadaran dan pentingnya tujuan instansi yang berorientasi pada hasil sehingga pada hasil sehingga pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

Keberadaan pegawai dalam organisasi merupakan kunci utama potensi yang menjalankan manajemen, baik pada perusahaan swasta maupun publik. Suatu organisasi membutuhkan pegawai yang

handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu berdasarkan dari angka-angka atau rumus-rumus yang diperhitungkan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2010: 11).

Menurut Istijanto (2005: 109), populasi merupakan jumlah keseluruhan semua anggota yang diteliti. Populasi penelitian adalah seluruh pegawai kelurahan di Kelurahan Sungai Miai. Oleh karena, sampel penelitian ini menggunakan *accidental sampling* yang didasari dari jumlah orang yang datang melakukan pengurusan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin. Instrumen penelitian merupakan alat untuk menggali data dari responden terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kuesioner.

Teknik Analisis Data yaitu Analisis Deskriptif yaitu Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif. Analisis Statistik Inferensial yaitu Analisis statistik digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis linear berganda dengan cara Uji F (Uji Simultan) dan Uji t (Uji Parsial)

## **Hasil Penelitian**

### **Manajemen Lurah**

Manajemen Lurah termasuk dalam kategori sedang yaitu 50,3%. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen lurah dalam mengelola pekerjaan bawahan masih ada yang kurang karena terkadang lurah mempunyai kesibukan di kecamatan atau kabupaten. Hal ini lah yang membuat kesibukan lurah kurang mengawasi pekerjaan yang dilakukan bawahannya.

### **Kemampuan Kerja Pegawai**

Kemampuan kerja pegawai termasuk dalam kategori tinggi yaitu 64,6%, dalam

melaksanakan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan KTP yang ada di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin.

**Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori sedang yaitu 64,6%. Hal ini berarti bahwa kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kelurahan dalam pengurusan KTP antara baik dan masih cukup baik. Hal ini berhubungan dengan cara

pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

**Hasil Uji Hipotesis**

**Hasil uji Regresi Linear Berganda**

Hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat bahwa Persamaan regresi dapat dilihat dari tabel hasil uji *coefisient* berdasarkan output SPSS versi 21 terhadap variabel-variabel yaitu manajemen lurah (X1), kemampuan kerja pegawai (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

Tabel 1 Rekapitulasi Hasil Uji Regresi Coeffisients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.439	2.506		8.956	.000
	Manajemen Lurah ((X1)	.749	.131	.740	5.724	.000
	Kemampuan Kerja Pegawai (X2)	.462	.200	.298	4.305	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS 21 data diolah, Tahun 2020

Berdasarkan pada hasil koefisien regresi (β) di atas, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = Ln\beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 22.439 + 0.749 X^1 + 462 X^2$$

Hasil dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Nilai konstanta regresi manajemen lurah 0.749 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% manajemen lurah maka akan menyebabkan kepuasan masarakat dalam diberikan pelayanan KTP sebesar 74,9%. Dan sebaliknya jika manajemen berkurang 1% maka akan menyebabkan kepuasan sebesar 74,9%. Arah hubungan antara manajemen lurah dengan kepuasan masyarakat adalah positif (+).

Kemampuan Kerja Pegawai (X2) dnegan Nilai konstanta regresi kemampuan kerja pegawai 0.462 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% investasi maka akan menyebabkan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 46.2 %. Dan sebaliknya jika kemampuan kerja pegawai menurun 1% maka akan menyebabkan penurunan kepuasan masyarakat sebesar 46.2 %. Arah hubungan antara kemampuan kerja pegawai dengan kepuasan masyarakat adalah searah (+), dimana kenaikan atau penurunan kemampuan kerja pagawai akan mengakibatkan kenaikan dan penurunan kepuasan masyarakat.

Uji F merupakan pengujian pengaruh secara simultan dari variabel manajemen lurah (X1), dan kemampuan kerja pegawai (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dari hasil analisis diperoleh hasil output pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2  
Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>  
ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	648.804	2	324.402	26.453	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1765.944	144	12.264		
	Total	2414.748	146			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja Pegawai (X<sub>2</sub>), Manajemen Lurah ((X<sub>1</sub>))

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS 21 data diolah, Tahun 2020

Dari hasil regresi yang ditunjukkan pada tabel 4.8, pengaruh variabel manajemen lurah (X<sub>1</sub>), dan kemampuan kerja pegawai (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dengan nilai signifikan sebesar 0.002 yang lebih kecil dari taraf signifikan yang digunakan yaitu 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen lurah (X<sub>1</sub>), dan kemampuan kerja pegawai (X<sub>2</sub>) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dari hasil analisis diperoleh hasil output pada tabel 3 berikut:

Tabel 3  
Hasil Uji t Coefficients<sup>a</sup>  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.439	2.506		8.956	.000
	Manajemen Lurah ((X <sub>1</sub> ))	.749	.131	.740	5.724	.000
	Kemampuan Kerja Pegawai (X <sub>2</sub> )	.462	.200	.298	4.305	.023

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat (Y)

Sumber: SPSS 21 data diolah, Tahun 2020

Pada tabel 3 perhitungan uji t dapat dilihat hasil pengujiannya terhadap masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya dapat dianalisis sebagai berikut :

Variabel Manajemen Lurah (X<sub>1</sub>), nilai t probabilitas (0.045) lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t positif menunjukkan bahwa produksi mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Masyarakat (Y).

Variabel investasi, nilai t probabilitas (0.025) lebih kecil dari taraf nyata sebesar 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Nilai t positif menunjukkan bahwa investasi mempunyai hubungan searah dengan Kepuasan Masyarakat (Y).

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-

variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Untuk melihat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ), dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut:

Tabel 4 Koefisien determinasi ( $R^2$ )  
Model Summary<sup>b</sup>

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.518 <sup>a</sup>	.269	.259	3.50193

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja Pegawai (X2), Manajemen Lurah (X1)

Sumber: SPSS 21 data diolah, Tahun 2020

Dari hasil regresi pengaruh variabel Manajemen Lurah (X1), dan Kemampuan Kerja Pegawai (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam pelayanan KTP diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0.418.

Hal ini berarti variasi variabel manajemen lurah (X1), dan kemampuan kerja pegawai (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) berpengaruh sebesar 26,9%. Adapun sisanya variasi variabel lain dijelaskan diluar model sebesar 73,1% karena peneliti tidak melakukan penelitian.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa

1. Ada pengaruh kemampuan manajemen Lurah terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin.
2. Ada pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin.
3. Ada pengaruh kemampuan manajemen Lurah dan kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan E-KTP di Kelurahan Sungai Miai Banjarmasin.

## DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, M. and Baron, A. 2011. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development.

Djohermansyah Djohan. 2017. *Kebijakan Percontohan Otonomi*, Edisi Revisi. Jakarta: Yasir Watampone.

Fadel, Muhammad. 2009. *Reinventing Local Government*. Jakarta: PT. Elex Media. Komputindo.

G.R. Terry. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit Kencana

Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program. IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Harold Koontz, Cyrel O'Donnel, Heinz Wehrich, Intisari Manajemen, Bina Aksara, Jakarta, 1989.

Harold Koontz, Cyrel O'Donnel, Heinz Wehrich, Intisari Manajemen, Bina Aksara, Jakarta, 1989.

- Hasibuan, M.S.P. 2015. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ilyas, Yaslis. 2012. *Kinerja, teori, penilaian dan penelitian*. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia.
- Komarudin. 2010. *Ekonomi Perusahaan dan Manajemen*, Alumni Bandunghal 105
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Mar'at, Sikap Manusia Perubahan serta Pengukuran, Ghalia Indonesia, 1981
- Miftah Toha. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta. Renika Cipta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mohammad Agus Tulus, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Buku Panduan Mahasiswa, Gramedia Pustaka Utama, 1992, hal 3
- Murti Sumarni dan Jhon Soeprihanto, *Pengantar Bisnis (Dasar – Dasar Ekonomi Perusahaan)* Edisi Kelima, Liberty, Yogyakarta, 1998.
- Saragih, R. Bintang, 2009. *Ilmu Negara*. Jakarta: *Gaya Media Pratama*.
- Simanjuntak, Payaman J. 2011 *Manajemen & Evaluasi Kinerja*. Jakarta:Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Soedarmo. 2011. *Reformasi Perumahsakitan Indonesia*. Jakarta: Grasindo PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Soeroto, *Strategi Pembangunan dan Perencanaan Tenaga Kerja*, Gajah Mada Press, Yogyakarta. 1993
- ST. Vebrianto, *Pendidikan Sosial*, Paramita, Yogyakarta, 1984
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taliziduhu Ndraha, *Teori Manajemen SDM*, IIP Press, Jakarta, 1997
- Tjiptono, Fand. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Andi: Yogyakarta.
- Undang – undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, Restu Agung, Jakarta, 1999
- Urip Widodo, *Manajemen Sekilas Lintas*, Buletin Tenaga Kerja, Nakertrans Nomor 12, Tahun III, 1982,