

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN SIMPANG EMPAT KABUPATEN BANJAR

Oleh
Maulidah 17.12.0145

Abstrak

MAULIDAH, 17.12.0145 Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar Bimbingan Drs.Fakhsiannor., M.Si., M.Kes dan Fika Febrianita., S.Sos., M.AP

Pelayanan Publik yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat merupakan tanggungjawab pemerintah, termasuk didalamnya Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, dan dilaksanakan secara menyeluruh oleh seluruh jajaran pemerintah daerah di Kabupaten Banjar dan jajaran dibawahnya. Pelayanan Publik yang dimaksud dalam hal ini, yaitu kegiatan pada bidang pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP, Pajak, dan sebagainya, yang merupakan bentuk implementasi dari Kebijakan Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Rumusan Permasalahan 1. Bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Simpang Empat Kabupaten Banjar ?

2. Apa yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar ?

3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar ?

Kualitatif yaitu mutu hasil yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat keberhasilan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu secara profesional dan terbuka.

Bahwa Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat yang di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dinilai cukup signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sudah cukup baik, Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dinilai cukup profesional, Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, dinilai cukup memadai, Tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar sudah cukup baik, Sumber Daya Manusia yang baik di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar turut berperan tercapainya pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, Tercapainya kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, didukung oleh sarana prasarana yang memadai, dan pegawai Kantor dapat bekerja lebih profesional dan memuaskan masyarakat, karena ditunjang oleh kualitas pegawainya.

Dari beberapa hasil yang didapat dari hasil kuisioner tersebut diatas, ternyata yang mendapat responden yang paling tertinggi sebesar 75 % (tabel 15) responden adalah pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar telah bekerja lebih profesional dan dapat memuaskan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pelayanan Publik yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat merupakan tanggungjawab pemerintah, termasuk didalamnya Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, dan dilaksanakan secara menyeluruh oleh seluruh jajaran pemerintah daerah di Kabupaten Banjar dan jajaran dibawahnya. Pelayanan

Reformasi yang terjadi di Indonesia telah banyak membawa perubahan yang fundamental kepada kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Ketidakpuasan masyarakat akan sistem pemerintahan yang sentralistik, buruknya kinerja pemerintah, profesioanlisme pelayanan kesejahteraan rakyat yang rendah dan

Tetapi berbagai tuntutan secara serta merta tidak akan terbentuk secara otomatis. Banyak langkah yang mesti direncanakan, dilakukan, dan dinilai secara sistematis dan konsisten. Dalam konteks ini, penataan sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting dilakukan. Terlebih lagi di era pemerintaahaan Presiden Jokowi seperti sekarang ini, prioritas utama adalah infrastruktur dan pelayanan publik. Penataan kualitas sumber daya manusia, khusus di Kantor Kecamatan Simpang

B. Rumusan Permasalahan

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Simpang Empat Kabupaten Banjar ?
2. Apa yang menjadi hambatan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar ?

Publik yang dimaksud dalam hal ini, yaitu kegiatan pada bidang pelayanan Kartu Keluarga, E-KTP, Pajak, dan sebagainya, yang merupakan bentuk inplementasi dari Kebijakan Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Bidang pelayanan publik tersebut merupakan program terdepan dari pemerintahan di era presiden Jokowi.

praktik Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), tuntutan reformasi itu sendiri tertuju pada aparat pemerintah. Rakyat mengharapkan lahirnya pemerintahan yang bersih (*good governance*) dan mereka cukup paham bahwa pemerintahan yang baik itu antara lain dapat terwujud melalui kebijakan desentralisasi.

Empat Kabupaten Banjar, tentunya lebih profesional dalam memberikan pelayanan publik ditunjang dengan manajemen otonomi daerah yang terbuka dan transparan, karena reformasi dibidang administrasi pemerintahan mengharapkan hadirnya pemerintah yang lebih berkualitas, lebih mampu mengemban fungsi-fungsi pelayanan kesejahteraan sosial, pemberdayaan masyarakat, dan pembangunan sosial ekonomi.

3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar ?

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak – hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip – prinsip good governance yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

B. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Suatu organisasi harus memiliki personel yang kualifait dalam jabatan tertentu pada waktu dan tempat tertentu untuk mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien. Mendapatkan personel yang berkualitas dimungkinkan bila organisasi melaksanakan perencanaan sumberdaya manusia. Perencanaan sumberdaya manusia (PSDM) sering juga disebut perencanaan tenaga kerja atau perencanaan personel.

C. Fungsi dan Efektivitas Pelayanan

Telah dikatakan di muka bahwa suatu negara modern sering dikenal pula sebagai suatu “negara kesejahteraan” (*welfare state*). Hal ini antara lain berarti bahwa pemerintahan negara bertanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan hidup seluruh rakyatnya.

Upaya meningkatkan kesejahteraan seluruh rakyat itu mengejawantah dalam bentuk pelayanan aparatur pemerintah kepada para warga yang memerlukannya. Itulah sebabnya

aparatur pemerintah menyelenggarakan “pelayanan umum” (*public service*) dan para pegawai negeri dikenal dengan istilah “abdi masyarakat” (*public servants*). Bahkan sesungguhnya, fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah merupakan bagian dari pelayanan umum juga.

D. Orientasi Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparatur pemerintah seyogyanya berpegang kepada sikap, tindakan serta perilaku yang:

1. Dasar hukumnya jelas,
2. Hak dan kewajiban warga negara yang dilayani dinyatakan secara terbuka,
3. Bentuk akhir pelayanan diketahui dan disepakati bersama,
4. Pelayanan diberikan dengan cermat, akurat dan ramah,
5. Interaksi berlangsung secara rasional dan obyektif.

Dengan perkataan lain, dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah tidak berorientasi kepada kekuasaan karena negara modern dewasa ini tidak lagi dikenal sebagai negara kekuasaan.

F. Manajemen Pelayanan

Menurut Manullang (2005 : 17) mendefenisikan manajemen sebagai : ”Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusun, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Sementara gibson, Donelly dan Ivancevich (2006 : 4) defenisi manajemen sebagai : ”Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bergerak sendiri”.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Research), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan obyek penelitian, yakni yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu. Pada akhirnya dapat membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Penelitian Lapangan (Field Research), yakni penulis dalam melakukan penelitian ini langsung menggali data-data lapangan penelitian.

B. Pendekatan Penelitian

Kualitatif yaitu mutu hasil yang dihasilkan. Mencerminkan pengukuran tingkat keberhasilan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu secara profesional dan terbuka.

C. Tipe atau Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif-analisis*. Penelitian *deskriptif-analisis* artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen. (Sugiyono, 1998).

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sungai Loban Kabupaten Tanah Bumbu, jalan provinsi. Penelitian ini dilakukan selama satu

semester, mulai September 2017 sampai dengan Desember 2017.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Sungai Loban yang mendapat pelayanan dari Kantor Kecamatan Sungai Loban, yang berjumlah 90 orang masyarakat. Ditambah pegawai Kecamatan yang berjumlah 21 orang.

2. Sampel

Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan "*Teknik Sampling*" yakni responden yang dianggap dapat mewakili seluruh masyarakat Kecamatan Sungai Loban yang terlibat langsung mendapat pelayanan dari Kantor Kecamatan berjumlah 90 orang dan pegawai Kantor Kecamatan, yakni sebanyak 21 orang responden.

Jadi keseluruhan Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berjumlah 111 orang responden.

F. Pengumpulan dan Analisis Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, data dibagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data tersebut dikumpulkan dengan cara:

- a. Data primer, data yang berkaitan dengan variabel penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari responden dengan menggunakan instrumen yang telah dipersiapkan (kuesioner).
- b. Data sekunder, data mengenai wilayah, struktur organisasi, dan lain lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diambil dari dokumen instansi terkait. (Kantor Kecamatan Sungai

Loban Kabupaten Tanah Bumbu).

2. Analisis Data

Analisis data, dalam rangka memahami hasil data yang dikumpulkan, maka untuk menganalisis datanya digunakan analisis statistika sederhana yaitu menggunakan tabel frekuensi, dengan rumus:

$$\text{Rumus : } p = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

p = persen

f = frekuensi

n = jumlah sampel

Kemudian dari analisis statistik tersebut diatas, diinterpretasikan atau ditafsirkan sesuai dengan teori-teori yang dikuasai oleh peneli

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dari table 1 tersebut, ternyata dalam kecakapan pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat, dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, sudah cukup baik, yang menyatakan setuju sebanyak 62,50 persen responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 25.00 persen responden, dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 12.50 peresen responden.

Ini artinya ada sebanyak 62.50 persen responden menyatakan setuju bahwa kecakapan pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat, dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, sudah cukup baik. Kemudian ada 25.00 persen responden menyatakan tidak setuju bahwa kecakapan pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat, dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, sudah cukup

baik. Dan ada 12.50 persen responden menyatakan bimbang, antara setuju dan tidak setuju bahwa kecakapan pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat, dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, sudah cukup baik atau belum.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa lebih dari 50 persen atau 62.50 persen responden meyakini setuju, bahwa kecakapan pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat, dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, sudah cukup baik.

Dari tabel 2 tersebut, dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat menyusun program kerja dengan baik dan benar. Yang menyatakan setuju sebanyak 63.75 persen responden, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 21.88 persen responden, dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 14.37 persen responden.

Artinya ada sebanyak 63.75 persen responden menyatakan setuju bahwa dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat menyusun program kerja dengan baik dan benar. Kemudian ada 21.88 persen responden menyatakan tidak setuju bahwa dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat menyusun program kerja dengan baik dan benar. Dan ada 14.37 persen responden menyatakan bimbang, antara setuju dan tidak setuju dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat menyusun program kerja dengan baik dan benar.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa lebih dari 50 persen atau 63.75 persen responden

meyatakan setuju, bahwa dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat menyusun program kerja dengan baik dan benar.

Selanjutnya marilah kita lihat tanggapan responden terhadap dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat mengumpulkan data yang akurat dan benar.

Dari tabel 3 tersebut, dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat mengumpulkan data yang akurat dan benar. Ternyata yang menyatakan setuju sebanyak 65.63 persen responden, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 18.75 persen responden, dan yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 15.62 persen responden.

Artinya ada sebanyak 65.63 persen responden menyatakan setuju bahwa dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat mengumpulkan data yang akurat dan benar. Kemudian ada 18.75 persen responden menyatakan tidak setuju bahwa dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat mengumpulkan data yang akurat dan benar.

Dan ada 15.62 persen responden menyatakan bimbang, antara setuju dan tidak setuju bahwa dalam memberikan pelayanan publik, pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat mengumpulkan data yang akurat dan benar.

Dari analisis tersebut diatas menunjukkan bahwa lebih dari 50 persen atau 65.63 persen responden meyakini setuju, bahwa dalam memberikan pelayanan publik,

pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat dapat mengumpulkan data yang akurat dan benar.

Selanjutnya marilah kita lihat tanggapan responden dalam memberikan pelayanan publik, apakah pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat menganalisa dulu usulan permintaan dana dengan teliti dan akurat.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Memperhatikan pembahasan pada kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu, kiranya dapat diambil beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Bahwa Kualitas Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat yang di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dinilai cukup signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menyatakan kecakapan pegawai dalam memberikan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sudah cukup baik, Pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar dinilai cukup profesional, Pelayanan Publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, dinilai cukup memadai, Tingkat pendidikan pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar sudah cukup baik, Sumber Daya Manusia yang baik di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar turut berperan tercapainya pelayanan publik yang memuaskan masyarakat, Tercapainya

kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, didukung oleh sarana prasarana yang memadai, dan pegawai Kantor dapat bekerja lebih professional dan memuaskan masyarakat, karena ditunjang oleh kualitas pegawainya.

Dari beberapa hasil yang didapat dari hasil kuisioner tersebut diatas, ternyata yang mendapat responden yang paling tertinggi sebesar 75 % (tabel 15) responden adalah pegawai Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar telah bekerja lebih professional dan dapat memuaskan masyarakat.

2. Faktor penghambat kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, meliputi hal hal berikut ini; kualitas sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, terbatasnya sistem jaringan *on-line* yang memadai di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, sebagian tugas yang diberikan kepada pegawai tidak sesuai dengan bidang kecakapannya, dalam beberapa kasus, sering terjadi kurangnya komunikasi antar pegawai.
3. Upaya yang dilakukan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, meliputi hal hal berikut ini; adanya kesempatan peningkatan SDM para pegawainya, adanya pemberian bonus atau hadiah kepada pegawai yang berprestasi, adanya penerimaan gaji/honor yang tinggi, para pegawai tergolong disiplin, rajin, mempunyai tanggung jawab yang tinggi, jujur, cakap, loyal dan adanya kepedulian terhadap tugasnya, serta adanya

komunikasi dua arah antar atasan dan bawahan.

B. Saran-saran

Mencermati beberapa kesimpulan tersebut di atas, nampaknya yang perlu dicantumkan beberapa saran dalam skripsi ini, meliputi hal-hal berikut ini:

1. Kualitas pelayanan publik Terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional kepada masyarakat, kiranya perlu terus didorong dan terus diupayakan kualitasnya, baik oleh Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar. Maupun dari dukungan instansi yang terkait oleh berbagai Kepala bagian, kepala sub bagian dan yang lainnya, misalnya dengan memberikan pelatihan yang kontinyu, sehingga kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar akan meningkat pula.
2. Adanya faktor penghambat yang dapat mengurangi kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, terutama yang berkaitan dengan; kualitas sumber daya manusia yang perlu ditingkatkan, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, tidak adanya sistem jaringan web-site yang memadai di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, sebagian tugas yang diberikan kepada pegawai tidak sesuai dengan bidang kecakapannya, dalam beberapa kasus, sering terjadi kurangnya komunikasi antar pegawai. Maka secara mutlak faktor penghambat ini perlu dicarikan jalan

keluarnya, baik di intern Kantor Kecamatan Simpang Empat maupun Instansi terkait dibawahnya seperti kelurahan atau pemerintahan Desa di Kecamatan tersebut.

3. Sedangkan Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Banjar, yang meliputi; adanya kesempatan peningkatan SDM para pegawainya, adanya pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, adanya penerimaan penghasilan yang tinggi, para pegawai tergolong disiplin, rajin, mempunyai tanggung jawab yang tinggi, jujur, cakap, loyal dan adanya kepedulian terhadap tugasnya, serta adanya komunikasi dua arah antar atasan dan bawahan. Terhadap faktor tersebut diatas harus terus ditingkatkan mutunya, baik secara kualitas maupun secara kuantitas.

DAFTAR PUSTAKA

Dimock dan Dimock, (oleh Santoso 2002). Administrasi Negara. Jakarta: Rineka Cipta

Henry, Nicholas. 2008. Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan, Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.

Kartono, Kartini. 2002. Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta, Rajawali.

Manullang, M. 2000. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta, Ghalia Indonesia.

Sevilla, Consuelo G., Ochave, Jesus A., Punsalan, Twila G., Regala, Bella P., dan Uriarte, Gabriel G., 1984. Pengantar Metode Penelitian.

Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2003. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Siagian, Sondang P. .2013. Fungsi-fungsi Manajerial, Jakarta, Bina Aksara.

Silalahi, Ulbert. (oleh rahman 2006). Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen. Bandung, Mandar Maju.

Soekarno K. 2005. Dasar-dasar Manajemen. Jakarta, Miswar

Suganda, Dann. 2001. Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen. Bandung. CV Sinar Baru.

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Administrasi. Bandung, Alfabeta.

Terry, George R. 2000. Prinsip-prinsip Manajemen. Jakarta. Bumi Aksara.

