

EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN CAMAT TERHADAP PELAYANAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TANRALILI KABUPATEN MAROS

Sulfianna

Prodi Administrasi Negara Universitas Sawerigading Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas kepemimpinan dalam fungsi pelayanan di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros (2) Untuk mengetahui dan mengamati pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros. Metode penelitian kualitatif yaitu menganalisis dengan deskripsi yang bertujuan memberikan gambaran terhadap fokus penelitian antara efektivitas kepemimpinan camat terhadap pelayanan masyarakat. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara, dan pengamatan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden di lapangan. Hasil penilaian bahwa efektivitas kepemimpinan camat terhadap pelayanan masyarakat belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan, penilaian ini menggunakan indikator yaitu (1) pengawasan (2) pembuatan keputusan (3) kemampuan memberikan pelayanan. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas terhadap pelayanan dengan penilaian menggunakan indikator yaitu (1) perencanaan (2) program pendidikan dan pelatihan (3) situasi atau tindakan.

Kata kunci: Efektivitas Kepemimpinan Camat

A. Latar Belakang

Kepemimpinan merupakan kegiatan atau seni untuk mempengaruhi orang lain agar mau bekerjasama yang didasarkan pada kemampuan orang tersebut untuk membimbing orang lain dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan kelompok. Berbicara kepemimpinan atau yang biasa kita dengar komandan tidak terlepas bagaimana membicarakan dan mempelajari manajemen, karena merupakan suatu sistem atau proses yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan dan evaluasi dan pada titik terakhirnya adalah proses pengambilan keputusan.

Membahas efektivitas kepemimpinan camat dimana seorang pemimpin mampu bera-

daptasi dengan masyarakat sehingga dapat mengaplikasikan bagian dari kepemimpinan. Asumsi bahwa teori kepemimpinan dapat dipelajari dan diasumsikan sesuai dengan situasi dan kondisinya sehingga pencapaian tujuan dapat dilakukan tanpa adanya suatu paksaan, karena adanya keharmonisan.

Nilai-nilai, norma-norma, tatanan organisasi dalam pencapaian tujuan masyarakat di bawah pembinaan pemimpin. Setiap masyarakat di dalam suatu daerah memerlukan seorang pemimpin agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya, dan roda pemerintahan tidak berantakan.

Kepemimpinan bukan hanya fenomena sosial merupakan suatu proses interaksi, seorang

pemimpin sanggup mengambil resiko besar atau resiko kecil yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Kepemimpinan yang efektif merupakan kepemimpinan prasyarat vital bagi kelangsungan hidup serta keberhasilan dalam suatu organisasi.

Tidak terdapat kesepakatan umum dengan cara terbaik, tetapi paling tidak banyak yang beranggapan bahwa kepemimpinan merupakan suatu proses penggunaan pengaruh positif terhadap orang lain. Kreteria dari efektivitas kepemimpinan yang umum dalam suatu organisasi adalah pelaksanaan kerja jangka panjang dari organisasi yang dipimpinya.

Kepemimpinan yang efektif tidak hanya mempengaruhi anggota/bawahan tetapi, pemimpin juga memiliki kemampuan untuk mencapai pelaksanaan sehingga tujuannya tercapai. Sumberdaya manusia sangat penting maknanya karena memiliki kedudukan yang strategis dimana manusia mampu beradaptasi dalam perubahan atau hambatan, manusia yang memiliki potensi, etos kerja dan sikap terhadap perubahan.

Tugas yang harus dilakukan adalah bagaimana seorang pemimpin dapat menempatkan seseorang sesuai dengan karakteristiknya, tetapi banyak dikalangan sekarang ini yang sering kita temukan kebalikan dari itu semua, menempatkan seseorang yang tidak tepat pada posisinya. Disini adalah guna dan fungsi seorang pemimpin, seorang pemimpin harus mengambil tindakan dengan mengelompokkan anggota/bawahan sebagaimana yang telah ditentukan sebelumnya.

Diperlukan adanya suatu usaha-usaha untuk melaksanakan dan mempersiapkan aparatur pemerintah yang siap dan memiliki kemem-

puan, maksudnya dalam menghadapi masyarakat pemimpin mampu mempengaruhi ruang lingkup pelayanan. Pegawai kecamatan yang merupakan unsur lini dari pemerintah daerah yaitu dengan melaksanakan kegiatan operasional secara langsung terhadap konteks pemberian pelayanan.

Sebagai penyelenggara utama pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan kemasyarakatan pada tingkat kecamatan, Camat selaku kepala pemerintahan yang mempunyai peranan penting demi terselenggaranya pemerintahan yang bersih dan berwibawa serta menjadi panutan masyarakat dan perangkat pemerintah kecamatan, tidak akan terlepas dari tugas/tanggung jawab seorang pemimpin.

Kelancaran penyelenggaraan pemerintah kecamatan, dengan demikian pegawai kecamatan sebagai aparat yang mempunyai efektivitas kepemimpinan dalam fungsi pelayanan umum sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas yang baik. Akan tetapi jika ingin mutu serta kualitas itu tercapai dengan baik diperlukan beberapa bentuk pelayanan sehingga tujuan tersebut dapat tercapai.

Camat merupakan pucuk pemimpin dimana mempunyai tugas, hak, kewajiban, wewenang serta tanggungjawab di dalam penyelenggaraan pemerintahan, didalam melaksanakan tugas camat di bantu oleh perangkat personil kecamatan, keberhasilan camat didalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahannya sangat dipengaruhi oleh dukungan perangkat kecamatan di Kantor Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros.

Pewagai kecamatan sebagai pembantu camat dalam penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam lingkup pelayanan

dengan baik sehingga dapat menunjang penyelenggaraan roda pemerintahan. Maka dari itu untuk mencapai pemimpin yang efektif harus bekerja sama artinya adanya proses interaksi antara seorang pimpinan dalam menghadapi anggota/bawahannya. Adanya dukungan dari perangkat kecamatan yang paling penting dan dituntut oleh masyarakat adalah efektivitas yang utamanya dalam bentuk pelayanan.

Kenyataan yang dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan dalam kehidupan sehari-hari masih banyak masyarakat kecewa terhadap pelayanan yang mereka terima karena bentuk efektivitas yang berada dilingkup pemerintahan masih rendah atau minimnya pengetahuan.

Pegawai pemerintah sebagai Abdi Negara dan Abdi Masyarakat, melaksanakan tugas-tugas, lebih mengutamakan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi tetapi mereka seakan-akan lebih mementingkan kepentingan pribadi dari pada kepentingan umum.

Edwin Ghiselli, dalam penelitian ilmiah menunjukkan sifat-sifat tertentu penting untuk kepemimpinan yang efektif diantaranya sebagai berikut:

1. Kemampuan sebagai pengawas.
2. Kebutuhan prestasi pekerjaan pencarian keinginan menjadi sukses.
3. Kecerdasan, mencakup kebijakan, pemikiran kreatif dan daya pikir.
4. Ketegasan yaitu kemampuan membuat keputusan.
5. Kepercayaan diri.
6. Inisiatif.

Keith Davis mengikhtisarkan empat ciri yang mempunyai pengaruh utama terhadap kesuksesan kepemimpinan dalam ruang lingkup organisasi yaitu kecerdasan, kedewasaan, motivasi diri akan prestasi, dan sikap hubungan manusiawi.

Menurut Sinambela (2006:6) pelayanan publik adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas secara langsung. Pelayanan publik melibatkan sedikitnya yaitu melayani dan dilayani. Peningkatan kualitas pelayanan, mengeluarkan kebijakan MenPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan, penyempurnaan Keputusan MenPAN No. 81 Tahun 1995 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum yang berkualitas. Pemerintah mengeluarkan kebijakan berdasarkan Keputusan MenPAN No.81 Tahun 1995 yang meliputi:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan dengan ketersediaan pelayanan terbuka dan konsisten, prosedur mudah, tepat dan cepat.
2. Keterbukaan, dalam arti informasi prosedur, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal yaitu persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur pelayanan yang dilalui masyarakat, dan pelayanan wajib yang terbuka dan mudah dipahami.
3. Kejelasan dan kepastian dalam arti kesesuaian waktu yang digunakan, pelayanan dengan jadwal yang ada, persyaratan baik teknik maupun administratif, dan persyaratan prosedur pelayanan.
4. Tingkat profesional petugas yaitu:
 - a. memenuhi kebutuhan masyarakat,

- b. kemampuan/keahlian menggunakan alat,
 - c. keterampilan memberikan pelayanan, dan keahlian menggunakan alat bantu.
5. Sarana dan prasarana pelayanan umum, diantaranya:
- a. keberadaan dan fungsi pelayanan,
 - b. pendukung pelayanan dari segi fungsi dan daya gunanya, dan
 - c. kondisi peralatan pelayanan.

Berdasarkan uraian maka rumusan masalah adalah:

1. bagaimana efektivitas kepemimpinan dalam fungsi pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros.
2. bagaimana pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros.

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk: (1) Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas kepemimpinan dalam fungsi pelayanan di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros (2) Untuk mengetahui dan mengamati pelayanan masyarakat di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan kualitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Kerlinger (2000) bahwa pendekatan kualitatif merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan perilaku, atau keadaan dalam suatu tempat/wadah dalam bentuk deskripsi/narasi yaitu menganalisis dengan deskripsi yang bertujuan memberikan gambaran terhadap fokus penelitian antara efektivitas kepemimpinan camat terhadap pelayanan masyarakat.

Lokasi penelitian dilakukan di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros, dalam penentuan lokasi penelitian ada beberapa faktor yang dipertimbangkan oleh peneliti terutama dengan substansi lokasi penelitian dengan permasalahan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara wawancara, dan pengamatan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden di lapangan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Efektivitas kepemimpinan dalam fungsi pelayanan di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros

a. Kemampuan dan Kualitas Camat "Pengawasan"

Pengawasan sebagai proses untuk menjamin pencapaian tujuan walaupun belum secara optimal menemukan titik puncaknya tetapi mendekati pencapaian tujuan. Pengawasan merancang bidang kegiatan pelaksanaan tugas yaitu memberikan pelayanan. Metode dengan menganalisa bidang kegiatan pelaksanaan tugas operasi di Kecamatan Tanralili terhadap pengawasan pelaksanaan tugas. Unsur teknik membantu camat terhadap pengawasan agar pengawasan menjadi efektif yaitu sebagai berikut:

- 1) Manajemen dengan prinsip pengecualian. Mengarahkan perhatian dengan menggunakan prinsip pengawasan, tetapi penyimpangan baru dapat diketahui setelah tugas terlaksana.
- 2) Sistem informasi yang mempunyai fungsi untuk memainkan peranan penting mencapai efektivitas.

Pentingnya pengawasan di Kecamatan Mandai Kabupaten Maros yaitu:

- 1) Perubahan lingkungan. Seperti munculnya inovasi, camat selaku pemimpin mendeteksi perubahan yang terjadi sehingga mampu menghadapi tantangan.
- 2) Peningkatan kompleksitas organisasi. Semakin besar personalia maka semakin membutuhkan pengawasan yang lebih dan berhati-hati melaksanakan tugas.
- 3) Kesalahan-kesalahan kebanyakan sumber daya manusia (pegawai) melakukan kesalahan, maka mendeteksi kesalahan tersebut.
- 4) Pemimpin kecamatan mendelegasikan wewenang kepada sumberdaya manusia (pegawai) maka tanggung jawab camat tidak akan berkurang, dan menentukan sumber daya manusia (pegawai) melaksanakan tugas yang dilimpahkan/diberikan, dengan mengimplementasikan sistem pengawasan karena tanpa sistem pengawasan camat tidak dapat memeriksa pelaksanaan tugas yang dilakukan sumber daya manusia (pegawai).
- 5) Kepemimpinan camat merupakan sumber penggerak yang efektif dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Tantralili Kabupaten Maros menyatakan bahwa kebutuhan merupakan hal yang penting diperhatikan maka dari itu pengawasan yang dilakukan camat dengan langkah mencapai efektivitas yaitu adanya hubungan kerja sama antara camat dengan pegawai yaitu memberikan pelayanan dengan memenuhi segala kebutuhan/keperluan masyarakat yang menjadi harapan/keinginan sehingga masyarakat merasa senang terhadap apa yang menjadi keinginannya.

b. Kemampuan Dan Kualitas Pegawai “Pembuatan Keputusan”

Keterlibatan sumber daya manusia membuat keputusan seperti permintaan akan gagasan sehingga dapat mencapai tujuan, bantuan sumber daya manusia dapat terjadi pada tahap proses pembuatan keputusan walaupun belum secara optimal menemukan titik puncaknya tetapi mencapai efektivitas. Pembuatan keputusan pada bidang kegiatan pelaksanaan tugas di Kecamatan Tantralili Kabupaten Maros memberi layanan yaitu memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan/keinginan. Pembuatan hasil keputusan dengan memaksimalkan pengetahuan yang lainnya dan dengan berbagai kebaikan karakteristik situasi keputusan dan gaya keputusan yaitu:

- 1) Memberikan pengetahuan kerangka pikir yang lebih luas.
- 2) Berpartisipasi terhadap proses pembuatan keputusan bidang kegiatan pelaksanaan tugas.
- 3) Memiliki kreativitas yang berbeda pada suatu pandangan kegiatan pemerintahan dan pengembangan usaha yang luas.

Efektivitas kepemimpinan camat dalam bentuk pelayanan masyarakat di Kecamatan Tantralili Kabupaten Maros dengan memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan sehingga tidak mempunyai tuntutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Tantralili menyatakan bahwa pelaksanaan tugas penting diperhatikan demi mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, pelaksanaan tugas kecamatan adalah memberi layanan yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menjadi harapan/keinginan.

c. Situasi “Kemampuan Memberikan Pelayanan”

Efektivitas camat tergantung bagaimana interaksi kepribadian dengan sumberdaya manusia. Situasi kegiatan pelaksanaan tugas menentukan kepemimpinan camat menjadi efektif, tugas pemerintah kecamatan memberikan pelayanan yaitu dengan memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan/keinginannya. Kemampuan mencapai efektivitas sangat penting walaupun belum secara optimal menemukan titik puncaknya, masyarakat dapat menilai bagaimana perilaku pemimpin dalam proses pemberian layanan, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat yang menjadi harapan/keinginan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Tanralili menyatakan bahwa memberikan pelayanan yaitu memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan/keinginan masyarakat demi mencapai efektivitas, dinilai dari tingkah laku yang didasarkan pada kedewasaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan/keinginan.

2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Efektivitas Kepemimpinan Camat dalam Bentuk Pelayanan Masyarakat Tanralili Kabupaten Maros

a. Kemampuan dan Kualitas Camat “Perencanaan”

Penolakan rencana kegiatan bersumber karena ketidakpuasan atau ketidakmampuan camat untuk melaksanakan tugasnya. Jika camat tidak dapat menetapkan rencana berarti camat tidak mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan masyarakat di

Tanralili Kabupaten Maros sehingga mempengaruhi efektivitas dengan alasan yaitu:

- 1) Kurangnya pengetahuan tentang organisasi. Tidak menetapkan rencana pelaksanaan tugas, berarti satuan kerja mempunyai pengetahuan yang kurang secara keseluruhan.
- 2) Kurang pengetahuan tentang lingkungan. Kurang memahami lingkungan sehingga menjadi bingung tentang menetapkan tujuan.
- 3) Ketidakpuasan. Rencana yang dibuat tidak hanya didasarkan pada pengalaman, tetapi dikondisikan dengan keadaan.
- 4) Kurang percaya diri dengan rencana penetapan tujuan untuk mencapai efektivitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Tanralili menyatakan bahwa pemenuhan kebutuhan terhadap rencana merupakan tugas dan tanggung jawab camat didalam kepemimpinannya.

b. Kemampuan dan Kualitas Pegawai “Program Pendidikan dan Pelatihan”

Model pendekatan yang lebih bermanfaat untuk mencapai kepuasan dalam memberikan pelayanan yang didasarkan pengetahuan, dengan pendidikan dan pelatihan menambah pengetahuan/wawasan membentuk kedisiplinan yaitu meningkatkan semangat pengabdian untuk bekerja. Dari hasil penelitian yang dilakukan kepada pegawai kecamatan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan.

c. Situasi “Tindakan”

Setiap instansi pemerintah kecamatan yang dipimpin oleh camat sebaiknya memperhatikan situasi lingkungannya yaitu dengan memikirkan masalah-masalah yang terjadi karena mempengaruhi efektivitas, timbulnya suatu masalah

dengan menggunakan teknik pemecahan masalah. Unsur-unsur masalah melalui perumusan masalah dengan penyelesaian masalah, masalah yang sebenarnya sulit ditemukan sehingga mengidentifikasi masalah bukan penyebab yang mendasar. Camat menentukan apa masalah yang sebenarnya kemudian menyelesaikan masalah secara sistematis dengan menguji hubungan sebab akibat dan berkonsultasi dengan pihak lain yang mampu memberikan pandangan, masalah yang timbul sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi kendala yaitu dengan adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros, maka pelayanan menjadi berantakan.

Situasi di kantor Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat sulit untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan/keinginan masyarakat. Maka dari itu sebagai pemimpin, camat mengambil tindakan agar kiranya situasi yang tidak diinginkan dapat diatasi karena dengan adanya masalah mempengaruhi efektivitas untuk mencapai tujuan. Beberapa masalah yang mempengaruhi efektivitas yaitu:

- 1) Masalah persediaan menyangkut kebutuhan pokok dengan menyediakan fasilitas yang kurang.
- 2) Masalah alokasi kurangnya pengetahuan pelaksanaan tugas terhadap kebutuhan dengan memberikan pelayanan.
- 3) Masalah penggantian. Mengganti fasilitas kantor yang rusak demi memenuhi kebutuhan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat Tanlalili menyatakan bahwa pelaksa-

naan tugas pemerintah kecamatan yaitu memberikan pelayanan dengan memenuhi kebutuhan yang menjadi harapan/keinginan, masalah sebaiknya diselesaikan karena dari berbagai faktor yang dapat menunjang pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

D. Kesimpulan

1. Hambatan-hambatan dalam mengembangkan mutu pelayanan publik melalui peningkatan sumber daya manusia di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros belum banyak berubah dari hambatan yang telah dihadapi sebelumnya dari organisasi-organisasi pemerintahan, Indonesia dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan publik melalui peningkatan sumber daya manusia di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros yaitu keterbatasan dana, motivasi kerja dan kurangnya pendidikan dan pelatihan. Hambatan tersebut dapat diatasi yaitu dengan adanya perhatian dari pemerintah untuk melengkapi kekurangan dan senantiasa memberikan motivasi belajar untuk lebih baik dan mandiri dengan menambah pengetahuan dan pendidikan dan mampu mengenal ilmu pengetahuan melalui jalur pendidikan.
2. Dari segala mutu pelayanan melalui sumber daya manusia di Kecamatan Tanralili Kabupaten Maros ini masih dikatakan sangat minim hal tersebut dikarenakan kurang mendapat dukungan dari pemerintah kota, yang dimana sumberdaya manusia yang masih kurang. Maka dari itu mempersiapkan sumber daya manusia yang dibutuhkan dimana melalui pendidikan dan pelatihan.

Daftar Pustaka

- Alex Nitisemito. 1969. *Manajemen Personalialia Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rineke Cipta. Jakarta
- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Arikunto. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. EdisiRevisi V. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta.
- Effendi. 2001. *Mutu Pelayanan publik Pemimpin*. Salemba Empat. Jakarta.
- Flippo Edwin B. Flippo, 1996. *Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengembangan, Evaluasi dan SumberDaya Manusia Itu Sendiri*
- Flippo Mcgrew Hill, Singapore. 1980. *Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengembangan, Evaluasi Dan Sumber Daya Manusia Itu Sendiri*.
- Gary Dessler. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum Oleh Pemimpin*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Garvin. 1979. *Kualitas Pelayanan*. Ineke Cipta. Jakarta Indonesia
- . 2007. *Mutu Pelayanan*. Ineke Cipta. Jakarta Indonesia
- Hasibuan. 2003. *Prestasi Kerja*. Edisi Revisi IV. Yogyakarta
- . *Peningkatan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta
- Imballo. 2003. *Mutu Pelayanan* . Galia Indonesia. Jakarta Pusat
- Kotler. 2002. *Mutu Pelayanan*. Satria. Bandung
- Leonard Nadrder. 1970. *Peningkatan Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- D. White. 1955. *Administrasi dalam Proses Pelayanan*. Jilid 3 Yogyakarta.
- Mangkuprawira. 2004. *Mutu pelayanan dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta
- Mary Parker Follet. 2001. *Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengembangan, Evaluasi Dan Sumber Daya Manusia Itu Sendiri*.
- Mustopadidjaja. 1998. *Pelayanan publik*. Edisi Pertama. Jakart
- . 2002. *Pelayanan publik*. Edisi Kelima. Jakarta
- Rasyid. 1998. *Pelayanan Publik dalam Pemerintahan*. Edisi Pertama. Jakarta.
- Singrimbun. 1983. *Penyelenggaraan pelayanan publik*. Pustaka Abadi. Jakarta
- Sulistiyo, dan Basuki . 2006. *Penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta
- Tjiptono. 2009. *Mutu Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kesejahteraan*. Yogyakarta. Edisi IV. Hal :132
- Thoha Wido. 2001. *Penyelenggaraan Pelayanan publik*. Edisi ketiga. Yogyakarta
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah
- Undang-Undang Dasar 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa
- Wayne Mondy. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta