

# BUDAYA ORGANISASI SAMSAT TONDANO PADA PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR

DAVIS TOMPODUNG  
VERY Y. LONDA  
RULLY MAMBO

**Abstrak:** Budaya Organisasi merupakan proses meleburkan gaya budaya dan atau perilaku tiap anggota/individu yang dibawa sebelumnya kedalam sebuah norma-norma dan kehidupan yang baru, yang memiliki kekuatan serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu, Sedangkan kekuatan dari budaya organisasi itu sendiri sangat bergantung pada nilai-nilai yang di bangun dan memengaruhi cara mereka bertindak. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui budaya organisasi Samsat Tondano dalam Pelayanan Surat tanda nomor kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh dari informan, observasi, dan penelusuran dokumen di bantu dengan instrumen tambahan berupa pedoman wawancara, alat perekam, dan alat tulis menulis. Berdasarkan indikator dari Kreitner dan Angelo Kinicki yang digunakan dalam penerlitan ini, Disiplin, kesiapan/keterbukaan, kerjasama, maka diketahui bahwa Budaya Organisasi Samsat Tondano pada Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNKB) sudah cukup baik meskipun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki seperti Kedisiplinan pegawai sehingga pelayanan kedepannya menjadi lebih baik. Kedisiplinan pegawai Samsat Tondano hendaknya lebih ditingkatkan lagi dengan cara memberikan sanksi – sanksi yang tegas seperti memberikan surat peringatan, penurunan jabatan, denda, atau pemotongan gaji kepada pegawai yang melanggar peraturan yang berlaku.

**Kata kunci :** Budaya Organisasi, Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor

*Abstract: Organizational Culture is the process of fusing the style of culture and / or behavior of each member / individual brought before into a new norm and life, which has the strength and pride of the group in facing certain things and goals, while the strength of the organizational culture itself is very dependent on values that are built up and influence the way they act. This research aims to find out the organizational culture of Tondano Samsat in the service of vehicle number certificate. This research uses qualitative research methods. This research describes the data obtained from informants, observation, and document tracing is assisted with additional instruments in the form of interview guidelines, recording devices, and writing instruments. Based on indicators from Kreitner and Angelo Kinicki that is used in this research, Discipline, readiness / openness, cooperation, it is known that the Tondano Samsat Organizational Culture in the Service of Vehicle Number Certificate (STNKB) is good enough that need to be improved like employee discipline so that future services will be better. The discipline of Tondano Samsat employees should be further enhanced by providing strict sanctions such as giving warning letters, demotion, fines, or salary deductions to employees who violate the applicable regulations.*

*Keywords: The Organization Culture, service of motor vehicle number sign*

## PENDAHULUAN

Budaya Organisasi merupakan proses meleburkan gaya budaya dan atau perilaku tiap anggota/individu yang dibawa sebelumnya kedalam sebuah norma-norma dan kehidupan yang baru, yang memiliki kekuatan serta kebanggaan kelompok dalam menghadapi sesuatu dan tujuan tertentu, Sedangkan kekuatan dari budaya organisasi itu sendiri sangat bergantung pada nilai-nilai yang di bangun dan memengaruhi cara mereka bertindak. Bahkan budaya ini tidak hanya harus dipahami oleh anggota yang

lama, tapi juga harus diterima dan diperkenalkan pada saat rekrutmen atau penerimaan anggota baru. Sehingga calon anggota/pegawai menyadari bahwa ia akan memasuki suatu suasana yang berbeda dengan segala tantangan yang baru.

Tapi Budaya yang ada di dalam suatu organisasi ada yang kuat juga ada yang lemah, budaya organisasi yang lemah mempunyai ketidak jelasan aturan yang akan mengakibatkan pegawai bertindak semaunya tanpa aturan. Tindakan tersebut merupakan indikasi bahwa pegawai mempunyai sikap

indisipliner atau sikap tidak patuh pada peraturan. Sikap tidak disiplin dalam kerja maupun dalam menerapkan nilai-nilai inti suatu organisasi, dan menimbulkan sikap yang tidak baik seperti selalu berprasangka buruk terhadap pegawai yang lain, sehingga terjadi komunikasi yang kurang baik, tidak adanya kekompakan tidak saling mendukung, dan mengisi kekurangan antara pegawai yang lain dan pegawai yang lainnya. Sehingga kinerja dalam organisasi itupun tidak sesuai dengan keinginan.

Seperti yang di kemukakan Malayu (2003) budaya-budaya yang ada di dalam organisasi itu haruslah kuat karena budaya organisasi yang kuat akan menumbuhkembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri anggota organisasi sehingga mampu menampilkan kinerja yang memuaskan serta dapat membantu untuk mengarahkan karyawan/pegawai untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

Dalam kenyataannya budaya organisasi yang ada pada aparatur pemerintahan saat ini masih begitu lemah sehingga perlu di perbaiki karena, daya kerja dalam memberikan pelayanan di instansi pemerintahan terlihat masih sangat rendah dan belum menunjukkan perubahan yang signifikan, hal ini dapat dilihat dari jumlah jam kerja dan jam istirahat yang tidak sesuai dengan ketentuan. Penerapan jam kerja yang tidak teratur itulah yang menyebabkan kinerja seorang pegawai dalam memberikan pelayanan publik tidak bisa optimal. Serta masih ada saja aparatur pemerintah yang melanggar aturan yang telah di sepakati dan tidak memenuhi SOP seperti penyalahgunaan wewenang, melalaikan kewajiban, dan bertindak tidak adil contohnya dalam proses pemberian pelayanan, seorang penyelenggara layanan melakukan tindakan memihak, melebihi atau mengurangi dari yang sewajarnya, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan tidak sebagaimana mestinya, adapun anggapan dari masyarakat bahwa bekerja di perusahaan pemerintah terkesan lebih banyak waktu luang, dan

beban kerja sedikit. Karena anggapan inilah mengapa kinerja pemerintahan sering mendapatkan kritik dari masyarakat karena kinerjanya yang masih rendah namun sangat kebal terhadap sanksi maupun hukuman. Oleh karena itu budaya organisasi pada instansi pemerintah perlu di tingkatkan, dengan harapan aparatur pemerintahan lebih memperhatikan nilai-nilai yang menjadi dasar dalam organisasi. Dengan penghayatan nilai-nilai tersebut akan tercermin perilaku aparatur sehari-hari.

Dalam rangka memenuhi tugas akhir mengenai Budaya Organisasi instansi pemerintah (Samsat) Di Tondano, penulis memilih untuk mengamati variabel budaya organisasi, dengan asumsi bahwa budaya organisasi sangat berperan besar terhadap kinerja organisasi dalam hal peningkatan kualitas pemberian layanan kepada masyarakat pemakai layanan.

Berdasarkan pra survey di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) di Tondano, ditemukan beberapa masalah dalam kaitannya dengan budaya organisasi yaitu:

1. Dalam hal kerjasama terlihat bahwa masih ada kurangnya respon antara pegawai sebagai mitra kerja contohnya dalam menanggapi permohonan masyarakat, pegawai yang di tempatkan untuk memberikan pelayanan terlihat begitu sibuk karena banyaknya permintaan dari masyarakat, tetapi tidak adanya inisiatif dari pegawai yang lain yang telah selesai melakukan pekerjaan untuk membantu rekan kerjanya itu, sehingga pekerjaan yang dilakukan kurang optimal, hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kerjasama antara pegawai yang lain dengan pegawai yang lainnya.
2. Masih adanya petugas pemberi pelayanan yang datang terlambat, bahkan tidak masuk kerja tanpa keterangan yang jelas, ini bisa menyebabkan terganggunya pemberian

pelayanan kepada masyarakat selaku pemakai layanan.

3. Adanya keluhan masyarakat selaku penerima layanan yang masih belum puas dengan pelayanan yang di berikan, serta masih ada perbedaan tingkat pelayanan dengan kata lain “pandang bulu” terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan.
4. Masih adanya penyalahgunaan wewenang terkait pengurusan pembayaran pajak bermotor karena, adanya oknum - oknum yang tidak bertanggungjawab dalam menggunakan wewenang mereka untuk keuntungan pribadi dengan membuat jalur sendiri untuk pengurusan pembayaran pajak tanpa melewati prosedur, sebagai imbalannya masyarakat harus membayar lagi kepada oknum yang bersangkutan. meskipun sudah ada sanksi yang jelas namun hal ini masih cukup sering terjadi.

### **Konsep Budaya**

#### **Pengertian Budaya**

Budaya berasal dari kata Buddayah (bahasa sansekerta) yang artinya budi (hati nurani) dan akal (intelegenesi). Suatu bangsa dikatakan berbudaya tinggi, dapat dilihat dari tingginya budi dan akal para warganya, dalam bentuk keanekaragaman hasil budayanya (keindahan seni tari, seni patung, seni bangunan, serta kemajuan ilmu dan teknologi).

Berikut ini adalah pengertian budaya dari para ahli sebagaimana dalam Ndraha (2003) :

- a) *Culture or civilization, take in its wide technographic sense, is that complex whole which includes knowledge, belief, art, morals, law, custom and any other capabilities and habits acquired by men as a member of society.* Budaya mempunyai pengertian teknografis yang luas meliputi ilmu pengetahuan, keyakinan/percaya, seni, moral, hukum, adat istiadat, dan berbagai kemampuan

dan kebiasaan lainnya yang didapat sebagai anggota masyarakat.

- b) *Culture is the set of important assumption (opten unstated) that members of a community share in common.* Budaya adalah seperangkat asumsi penting yang dimiliki bersama anggota masyarakat.
- c) Budaya adalah suatu pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu sebagai pembelajaran untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal yang resmi dan terlaksana dengan baik dan oleh karena itu diajarkan/diwariskan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang tepat memahami, memikirkan dan merasakan terkait dengan masalah-masalah tersebut.

### **Konsep Organisasi**

Kata organisasi berasal dari bahasa Yunani yaitu organon yang berarti alat, bagian, anggota atau bagian badan. Kata organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pengertian pertama menandakan suatu lembaga atau kelompok fungsional, seperti organisasi perusahaan, rumah sakit, perwakilan pemerintah atau suatu perkumpulan olahraga. Pengertian kedua berkenaan dengan proses pengorganisasian, sebagai suatu cara dalam mana kegiatan organisasi dialokasikan dan ditugaskan di antara para anggotanya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efisien.

Berikut ini adalah pengertian organisasi dari para ahli dalam Ndraha (2003) sebagai berikut:

- a) *Organization is a collection of people working together in a division of labor to achieve a common purpose.* Organisasi adalah kumpulan orang yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.
- b) Organisasi adalah pengaturan personil guna memudahkan pencapaian beberapa tujuan yang telah ditetapkan melalui alokasi fungsi dan tanggung jawab.

- c) Organisasi adalah pola keadaan dimana sejumlah orang banyak, sangat banyak mempunyai teman berhubungan langsung dengan yang lain, dan menagani tugas-tugas kompleks, menghubungkan mereka sendiri satu sama lain dengan sadar, penentuan dan pencapaian yang sistematis dari tujuan-tujuan yang saling disetujui.

### **Konsep Budaya Organisasi**

Afiff & Abdullah (2015) mengemukakan pendapat Edgar Schein mengenai budaya organisasi: bahwa budaya organisasi dengan runtunan kata-kata yang lain, berupa: suatu kumpulan ide-ide, anggapan-anggapan, dan keyakinan, baik yang disadari maupun yang di bawah sadar, yang menjadi bagian integral, juga relevan, bagi suatu organisasi. Bagi Schein, pada dasarnya budaya organisasi tak lain sebuah proses belajar yang memberi arahan terhadap perilaku dari para mitra kerja dan yang membimbing tingka laku manakah yang dikehendaki, dibenarkan, ataupun dianjurkan. Kesemuanya itu menyangkut mengenai apa yang tampak kasat mata (elemen budaya yang eksplisit) maupun nilai-nilai apa yang dianut yang melatarbelakanginya (elemen budaya yang implisit). Berikut ini pengertian budaya organisasi dari para ahli :

- a. Ivancevich, dkk (2007) mengemukakan bahwa, “budaya organisasi adalah apa yang dipersepsikan karyawan dan cara persepsi itu menciptakan suatu pola keyakinan, nilai, dan ekspektasi.”
- b. Robbins, dkk (2007) mengemukakan bahwa, ”budaya organisasi merupakan nilai – nilai bersama, prinsip, tradisi, dan cara melakukan hal – hal yang mempengaruhi cara anggota organisasi bertindak
- c. Poerwanto (2008) mengemukakan bahwa, “budaya organisasi adalah seperangkat asumsi yang dibangun dan dianut bersama oleh organisasi sebagai moral dalam beradaptasi dengan

lingkungan eksternal dan proses integrasi internal.”

- d. Susanto (2011) mengemukakan bahwa, “budaya organisasi merupakan pola dan keyakinan, perilaku, asumsi, dan nilai-nilai yang dimiliki bersama. Budaya organisasi membentuk cara berperilaku dan berinteraksi anggota organisasi dan mempengaruhi cara kerja mereka. Pada gilirannya, budaya organisasi ini diharapkan akan mampu menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perbaikan kinerja individu dan organisasi.”

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Budaya Organisasi Samsat Tondano dalam pelayanan (STNKB) di Kantor Samsat Tondano. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail serta wawancara yang mendalam, juga hasil analisis dokumen dan catatan serta menggunakan pengukuran penelitian melalui teori Robert, dan Angelo, (2003) dengan indikator - indikator sebagai berikut : Disiplin, Kesiapan/Keterbukaan, Kerjasama

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Budaya Organisasi Samsat Tondano pada pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor
  - a. Disiplin  
Disiplin adalah perilaku yang senantiasa berpijak pada peraturan dan norma yang berlaku didalam atau diluar organisasi. Disiplin merupakan kata yang sering kita dengar yang mencangkup tentang peraturan – peraturan dimana di dalam peraturan itu ada sanksi – sanksi yang akan diterima apabila ada pelanggaran terhadap ketentuan – ketentuan yang telah ditetapkan, disiplin juga adalah suatu kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai – nilai

ketaatan terhadap waktu kerja, kepatuhan, keteraturan, dan ketertiban, dan juga sering dikaitkan dengan suatu sikap menghormati dan menghargai terhadap peraturan – peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi – sanksi apabila melanggar tugas dan wewenang yang diberikan, dengan demikian disiplin pada dasarnya merupakan tindakan manajemen untuk mendorong agar para anggota organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, yang di dalamnya mencakup, tata tertip atau ketentuan – ketentuan, kepatuhan, terhadap jam kerja serta kepatuhan terhadap peraturan. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa disiplin pegawai yang ada di kantor Samsat Tondano perlu ditingkatkan lagi karena disiplin merupakan bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur dan juga menunjukkan tingkat kesungguhan pegawai dalam bekerja didalam organisasi, disiplin memiliki arti penting dan fungsi *operatif* dari manajemen sumber daya manusia yang paling penting, karena semakin baik disiplin pegawai yang ada di dalam organisasi, semakin tinggi kinerja kerja yang di capai, tanpa disiplin pegawai yang baik, sulit bagi organisasi untuk mencapai hasil yang optimal, karena disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya.

#### b. Keterbukaan

Keterbukaan atau kesiapan adalah untuk memberi dan menerima informasi yang benar dari dan kepada sesama mitra kerja maupun kepada masyarakat. Keterbukaan memungkinkan ketersediaan informasi yang dapat diberikan dan didapat oleh masyarakat luas. Keterbukaan merupakan kondisi yang memungkinkan partisipasi masyarakat dalam kehidupan bernegara, yang menjadi salah satu aspek penting didalam organisasi dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat, Keterbukaan adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal – balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah, Berkaitan dengan hal tersebut pemerintah daerah perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakan kepada masyarakat. Pemerintah daerah seharusnya perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara memberikan dan mendapatkan informasi. Kebijakan ini akan memperjelas bentuk informasi yang dapat diakses masyarakat ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia, bagaimana cara mendapatkan informasi, lama waktu mendapatkan informasi serta prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat. Dari hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa narasumber secara keseluruhan keterbukaan pegawai Samsat yang berkaitan dengan kesiapan untuk memberikan informasi kepada masyarakat selaku penerima layanan di kantor Samsat Tondano sudah dilakukan dengan cukup baik, namun masih harus ditingkatkan lagi karena banyaknya kritikan dari masyarakat yang masih belum merasa puas dengan pelayanan yang di dapat.

#### c. Kerjasama

Seperti yang kita ketahui bahwa kerjasama (*Team Work*) adalah bentuk melakukan pekerjaan bersama dengan orang lain secara *kooperatif* dan menjadi bagian dari kelompok, bukan bekerja secara terpisah atau saling berkompetisi, kompetensi kerjasama menekankan peran sebagai anggota kelompok, bukan sebagai pemimpin. Kelompok disini dalam arti yang luas, yaitu sekelompok individu yang menyelesaikan suatu tugas atau tanggung jawab secara bersama – sama karena tidak dapat dipungkiri bahwa manusia sebagai makhluk

sosial tidak dapat dipisahkan dari komunitasnya dan setiap orang di dunia tidak ada yang dapat berdiri sendiri melakukan segala aktivitas untuk memenuhi kebutuhannya, tanpa bantuan orang lain. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa bentuk kerjasama antara pegawai/petugas di Samsat Tondano masih harus di perhatikan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

#### 1. Disiplin

Kedisiplinan pegawai Samsat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab contohnya disiplin terhadap waktu bekereja, perlu di perbaiki karena dapat memperlambat kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Keterbukaan

Untuk keterbukaan petugas/pegawai Samsat dalam memberikan informasi yang baru kepada masyarakat selaku penerima layanan, masih harus ditingkatkan seperti kecepatan memberikan informasi, dan juga kejelasan dalam memberikan informasi sehingga masyarakat cepat memahami tentang apa yang telah diberitahukan oleh petugas Samsat supaya tidak terjadinya kesalahpahaman antara masyarakat sebagai penerima layanan dan petugas/pegawai sebagai pemberi layanan.

#### 3. Kerjasama

Kerjasama tim antara pegawai Samsat, untuk melaksanakan tugas perlu ada perbaikan dan peningkatan karena kurangnya kekompakan antara pegawai dapat mengakibatkan proses pemberian layanan kepada masyarakat dapat terhambat, untuk itu diperlukan peningkatan sehingga kinerja pegawai lebih baik lagi.

### **Saran**

1. Kedisiplinan pegawai Samsat Tondano hendaknya lebih ditingkatkan lagi dengan cara memberikan sanksi – sanksi yang tegas seperti memberikan surat peringatan, penurunan jabatan, denda, atau

pemotongan gaji kepada pegawai yang melanggar peraturan yang berlaku.

2. Hendaknya petugas harus lebih cepat menginformasikan apabila ada perubahan sistem ataupun prosedur pengurusan yang baru sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antara pegawai dan masyarakat, dan memberikan papan mekanisme pengurusan berkas dari tahap awal sampai tahap akhir yang terbaru di depan gedung Samsat sehingga masyarakat lebih mudah untuk mengurus atau melengkapi berkas pengurusan.

3. Diperlukan kotak saran bagi masyarakat, sehingga dapat mengetahui sejauh mana kinerja dari Samsat Tondano dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan lebih mengetahui dengan jelas pada bagian mana yang harus diperbaiki, serta memberikan Koran gratis dan tv di ruang tunggu sehingga masyarakat tidak mudah bosan menunggu apabila antrian panjang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afiff dan Abdullah. 2015, *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Bandung: PT Refika Aditama.
- Edison. Anwar dan Komariyah. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi Dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Organisasi*. Edisi Kesatu, Cetakan Kesatu, Bandung: Alfabeta CV.
- Ivancevich. Jhon. Konopaske dan Matteson. 2007. *perilaku dan manajemen organisasi*, Edisi Ketujuh, Cetakan Kesatu, Jakarta: Erlangga.
- Luthans. 2000. *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh, Cetakan Kesatu, Yogyakarta: PT Andi Offset.
- Malayu. S.P dan Hasibuan. 2003. *manajemen dasar pengertian dan masalah*. Edisi Kedua, Cetakan Kesatu, Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Mukarom. H. Zaenal. L dan Muhibudin W. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, Edisi Kesatu, Cetakan Kesatu, Bandung: Pustaka Setia.
- Robert. K dan Angelo. K. 2003. *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Jakarta: PT Erlanggar.
- Nugroho. R. 2004. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Poerwanto. 2008. *Budaya Perusahaan*, Edisi Kesatu, Cetakan Kesatu, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins. S.P. 2000. *Perilaku organisasi Konsep Kontroversi Aplikasi*, Edisi Kedelapan, Cetakan Kesatu, Jakarta: PT Prenhalindo.
- Robbins. S.P. 2002. *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, Edisi Kelima, Cetakan Kedua, Jakarta: PT Erlanggar.
- Robbin. S.P. Coulter dan Marry. 2007. *Manajemen*, Edisi Kesepuluh, Cetakan Kedua, Jakarta: PT Indeks.
- Rohman. Ahmad A. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Susanto, 2011. *Management for everyone 4 Organisasi*. Jakarta: PT Erlangga.
- Safroni. L. M. 2012. *Manajemen Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Aditya Media Publishing.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung: alfabeta CV.
- Sedarmayanti. 2014. *Manajemen strategi*. Edisi Kesatu, Cetakan Kesatu, Bandung: PT Refika Aditama.
- Taliziduhu. N. 2003. *Budaya organisasi*. Edisi Ketiga, Cetakan Kedua, Jakarta: PT Rineka Cipta.