

Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon

Yehezkiel Dayan Kawet

ABSTRACT: *In the several year, the public serve still be a main factor, about good or not good in some serve institute. With a good serve, so the institute is the good one too. The public serve can't avoid from the leadership in that institute. Leadership also can be an one factor of success or bad in some institute, also leadership can determined for good or bad that institute too. This research's point is know that there is an side-effect of leadership against public serve in the Tomohon City for North Tomohon or not.*

This research using quantity method, there is a several statistical variable from the many indicator: the decision making, organization, giving motivation, communication, supervision. At the same time, the public serve's indicator is : touchable, reliably, intelligent, assurance, and emphaty. The 120 employees are taking for respondents that separated in the sub-district office and 3 village office. This responden are given list question with using interview method.

The result of this research has showed that leadership have a relationship with public serve in the significant extent 0,05 or confidence extent 95%. It's can we have from the chi-square value 11,30 and critical table for significant extent 0,05 for level 4 is 10,19. In the result for coefficient contingency's number is very to much distance from the coefficient contingency's maximum number and just almost approach of half value from coefficient contingency's maximum number. It can being interpretation that the level relationship between leadership and public serve is in high category.

In based results of the analysis's above, can given conclusion that leadership have a significant relationship in the high extent against public serve at North Tomohon sub-district's institute.

Keyword : Side-effect of leadership against public serve

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari – hari

banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan

sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sebagai contoh, dapat dilihat pada proses kelahiran seorang bayi. Ketika sang bayi lahir, dia akan menangis karena menghadapi situasi yang sangat berbeda ketika ia masih berada dalam kandungan. Jeritan bayi tersebut membutuhkan pelayanan dari ibunya. Ketika memperoleh pelayanan dari ibunya bayi tersebut akan merasa nyaman dan berhenti menangis, sebaliknya dia akan tersenyum bahagia. Proses kelahiran ini menunjukkan betapa pelayanan seorang ibu yang menyenangkan sangatlah dibutuhkan.

Esensi sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah diadakan untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggotanya mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu, pemerintah sebagai pelayan masyarakat sudah selayaknya memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan berkualitas selain bermanfaat bagi

masyarakat juga berdampak terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri.

Pemerintah sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintah milik masyarakat, yaitu pemerintah yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrat. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

Pemerintah milik masyarakat akan tercipta jika birokrasi dapat mendefinisikan ulang tugas dan fungsi mereka. Patut diduga bahwa banyak birokrat yang tidak memahami secara pasti atau setidaknya tidak mengerti filosofi pelayanan yang akan diberikannya sehingga pelayanan publik yang dimimpikan masyarakat jauh dari kenyataan yang mereka alami.

Pelayanan yang terjadi saat ini kebanyakan masih di tentukan oleh pemimpin dalam suatu organisasi, bagaimana suatu pemimpin mengontrol bawahannya dalam bekerja untuk suatu tuntutan yang wajib di jalankan dalam memuaskan masyarakat. Kepemimpinan suatu organisasi sangatlah menentukan baik buruknya pelayanan yang dijalankan di instansi manapun, dapat dilihat bagaimana di suatu instansi memiliki orang – orang di dalamnya tetapi mereka tidak mempunyai pemimpin apa yang akan terjadi di instansi tersebut, pastilah akan kacaw, semua bergerak dengan kemauannya sendiri. Dengan adanya pemimpin di suatu instansi manapun orang – orang yang didalamnya bekerja atau melaksanakan tugas sesuai kemampuan atau masing – masing bidangnya.itu semua tidak kebetulan terjadi saja di instansi tersebut, itu semua terjadi karena pemimpin di dalamnya yang menentukan mana yang terbaik untuk seseorang bekerja di tempat yang tepat atau sesuai dengan bidang atau ilmu yang dimiliki seseorang.

Suatu instansi saat ini sangatlah memerlukan pemimpin yang berkarisma untuk dapat memajukan suatu instansi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.Dengan adanya pemimpin yang mempunyai karisma seorang

pemimpin dapat merubah suatu instansi dari buruk menjadi baik berkat pemimpin. Tetapi pemimpin tidak lepas dari bawahannya karena yang akan menjalankan tugas dari pimpinan suatu instansi adalah bawahannya. Jangan kita menganggap bahwa pemimpin itu adalah yang terbaik, kita tidak boleh lupa yang akan menjalankan misi atau tugas dan kemauan seorang pemimpin tersebut adalah bawahannya.

Kepemimpinan ini terdapat dalam hubungan antara manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan – ketaatan para pengikut (bawahan) karena di pengaruhi oleh kewibawaan pemimpin.Selanjutnya para pengikut terkena pengaruh kekuatan dari pimpinanya dan bangkitlah secara spontan rasa ketaatan pada pemimpin.

Kepemimpinan yang terjadi di kecamatan tomohon utara sangatlah membuat para bawahannya menaati setiap amanat yang di berikan pada bawahannya untuk di laksanakan. Bagaimana pemimpin mengkordinir bawahannya agar tetap melaksanakan tugas, sesuai dengan tujuan dari atasannya agar dapat memajukan kecamatan tersebut.

Kepemimpinan yang terjadi di kecamatan sangat dirasakan

bawahannya bagaimana tidak setiap awal bulan pemimpin membuat rapat koordinasi untuk membahas apa – apa saja yang akan dilakukan sepanjang bulan yang akan berjalan. Pelayanan publik di kecamatan tomohon utara sangat dipengaruhi oleh pimpinan baik tidaknya suatu pelayanan, bagaimana dia mengarahkan bawahannya agar tetap melaksanakan tugas kerja sesuai dengan aturan yang berlaku dalam memuaskan masyarakat setempat, agar masyarakat tidak mengganggu suatu instansi pelayanan hanyalah sebuah tempat penghasil uang bagi pegawai didalam instansi tersebut.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Yang Digunakan

Sesuai dengan karakteristik masalah yang diangkat, maka pendekatan kuantitatif relevan digunakan dengan penerapan metode deskriptif (Nasir 1988; Koentjaraningrat, 1997); dan eksplanatoris survei (Vredenburg, 1978) serta penelitian survei (Neuman, 2003). Hal ini dimungkinkan karena di samping penelitian ini ingin mengungkap masalah – masalah yang bersifat aktual dan faktual, juga bertujuan untuk mencari hubungan/pengaruh antara satu faktor atau gejala dengan faktor atau gejala lainnya, yaitu pengaruh kepemimpinan terhadap pelayanan publik. Hal ini sejalan

dengan pendapat Vredenburg (1978), bahwa metode eksplanatoris survei adalah metode yang digunakan untuk menguji suatu hipotesis atau lebih umum lagi menjelaskan hubungan – hubungan antara variabel – variabel.

B. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional

Mengacu pada hipotesis penelitian, maka penelitian ini melibatkan dua variabel pokok, masing – masing : (1) Kepemimpinan sebagai variabel bebas atau independen variabel; dan (2) pelayanan publik sebagai variabel terikat (tergantung) atau dependen variabel.

Kedua variabel tersebut, secara konseptual dapat di definisikan, masing – masing sebagai berikut:

1. Kepemimpinan adalah keseluruhan kegiatan untuk mempengaruhi serta menggiatkan orang dalam usaha bersama mencapai tujuan.
2. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Secara operasional, variabel – variabel di atas dapat di definisikan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan sebagai variabel bebas (X) terdiri dari beberapa indikator utama yang diamati sebagai berikut:

- a. Pengambilan keputusan; yaitu cara pemimpin menetapkan keputusan – keputusan yang berkenaan tugas/pekerjaan pegawai;
- b. Pengorganisasian; yaitu cara pemimpin mengorganisir dan membagi tugas/pekerjaan pegawai;
- c. Pemberian motivasi; yaitu cara pemimpin mendorong semangat kerja pegawai;
- d. Komunikasi; yaitu cara pemimpin mengembangkan dan membina komunikasi kerja dengan para pegawai;
- e. Pengawasan; yaitu cara pemimpin mengawasi atau mensupervisi pelaksanaan tugas/pekerjaan pegawai.

2. Pelayanan publik sebagai variabel (Y) terdiri dari beberapa indikator di dalamnya, yaitu:

- a. Tangibles (Terjamah), yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.

- b. Reliability (Andal), yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

- c. Responsiveness (Tanggap), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

- d. Assurance (Jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

- e. Emphaty, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua aparatur pemerintah Kecamatan serta Kelurahan dan masyarakat yang tersebar di 10 (sepuluh) kelurahan dalam wilayah Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. Adapun anggota sampel yaitu para aparatur pemerintah kecamatan terdiri dari; Camat Tomohon Utara, Sekertaris kecamatan, Kepala – kepala bidang atau pejabat dan anggotanyaserta aparatur pemerintah kelurahan terdiri dari; kepala kelurahan (lurah), Pengurus LPM (kalau masih aktif), Sekertaris kelurahan, Kepala – kepala urusan, Kepala – kepala

lingkungan, dan Toko – toko masyarakat, serta agama.

Adapun sampel kelurahan ditentukan secara Purposive (sengaja) atau *judgmental sampling* sebanyak 3 dari 10 kelurahan yang ada di Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon, masing – masing : Kelurahan Kakaskasen Dua, Kelurahan Kakaskasen Tiga, Dan Kelurahan Kakaskasen. Sedangkan sampel responden ditentukan sebanyak 120 orang yang terdistribusi kedalam 3 Kelurahan sampel dan kecamatan, sehingga masing – masing kelurahan sampel ditarik sebanyak 30 responden, dan 30 responden di kecamatan.

D. Instrument Dan Teknik Pengumpulan Data

Instrument yang digunakan untuk memperoleh data dari responden (data primer) ialah kuesioner (daftar pertanyaan) yang disusun dalam bentuk angket berstruktur. Pengumpulan data dengan kuesioner ini dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur.

Selain instrument tersebut, pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi yaitu pengamatan secara langsung terhadap fakta – fakta yang sedang berlangsung seperti pelayanan yang sedang terjadi di lokasi atau kelurahan.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan adalah analisis statistik non parameterik, yaitu sebagai berikut:

1. Analisis persentase, yaitu digunakan untuk mengetahui dan mendeskripsikan status variabel – variabel penelitian serta aspek – aspek yang ada di dalam variabel tersebut. Perhitungan persentase dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Dimana : P = nilai

persentase yang dicari;

f = banyaknya subjek pada setiap kategori data;

n = jumlah subyek/data keseluruhan.

2. Analisis Chi-square (Tes kai-kuadrat) dan analisis koefisien kontigensi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel – variabel bebas (Kepemimpinan) dengan pelayanan publik. Analisis statistik Chi-square (kai-kuadrat) adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, dengan rumus sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum \frac{(fo - fh)^2}{fh} \dots \dots \dots (S. Hadi, 1990)$$

Dimana:

f_o = frekuensi hasil data pengamatan, yaitu banyaknya nilai yang untuk setiap kategori data.

f_h = frekuensi harapan/hipotesis, yaitu banyaknya nilai yang diharapkan untuk setiap kategori data, dihitung dengan rumus:

$$f_h = \frac{\text{total nilai } f_o \text{ sebaris } \times \text{total nilai } f_h \text{ sekolom}}{\text{total nilai semua}}$$

χ^2 = Chi-square

sedangkan analisis Koefisien Kontigensi adalah untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel tersebut, dengan rumus statistiknya sebagai berikut:

$$KK = \sqrt{\frac{\chi^2}{\chi^2 + n}} \dots\dots\dots (S. Hadi, 1990)$$

Dimana:

χ^2 = nilai Chi-square hasil analisis data

n = total responden

KK = Koefisien Kontigensi

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Variabel Penelitian

1. Variabel Kepemimpinan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 59 orang atau 49,17% dari 120 responden/pegawai diwawancarai menilai bahwa Kepemimpinan di instansi mereka terkategori tinggi/baik, kemudian 48 orang atau 40% menilai kategori

sedang/cukup baik, dan sisanya 13 orang atau 10,83% menilai masih pada kategori rendah/kurang baik. Dari distribusi responden tersebut jelas bahwa responden/pegawai terbanyak menilai kepemimpinan di instansi mereka berada pada kategori tinggi/baik, kemudian terbanyak kedua menilai berada pada kategori sedang/cukup baik, dan yang paling sedikit yang menilai pada kategori rendah/kurang baik. Dan bahkan lebih dari 45% lainnya menilai pada kategori tinggi/baik. Ini menunjukkan bahwa pada umumnya para pegawai melihat Kepemimpinan pada instansi mereka sudah baik dan cukup baik, dengan kata lain bahwa Kepemimpinan di instansi Kecamatan Tomohon Utara dirasakan menyenangkan bagi sebagian besar pegawai. Dengan demikian dapatlah disimpulkan bahwa dilihat dari indikator – indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa kepemimpinan di Kecamatan Tomohon Utara sudah menunjukkan kualitas yang baik.

2. Variabel Pelayanan Publik.

Berdasarkan kategorisasi pengukuran tersebut maka hasil perhitungan distribusi responden menurut tanggapan terhadap Pelayanan Publik dapat dilihat tanggapan

responden/pegawai tentang Pelayanan Publik di Kecamatan Tomohon Utara yaitu dari 120 responden yang dimintai tanggapannya ada 55 orang atau 45,83% yang menilai berada pada kategori tinggi/baik, kemudian 47 orang atau 39,17% menilai pada kategori sedang/cukup baik, dan 18 responden atau sekitar 15% sisanya menilai berada pada kategori rendah/kurang baik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah responden/pegawai yang terbanyak yaitu hampir 46% menilai Pelayanan Publik terkategori tinggi/baik, kemudian terbanyak kedua yaitu lebih dari 40% adalah punya kinerja terkategori sedang/cukup baik, dan yang paling sedikit yaitu kurang dari 14% menilai pada kategori rendah/kurang baik. Ini dapat diinterpretasikan dilihat dari indikator – indikator yang dipergunakan dalam penelitian ini ternyata bahwa Pelayanan Publik Kecamatan Tomohon Utara sudah menunjukkan tingkat atau kualitas yang baik.

B. Analisis Data dan Pembahasan

1. Hubungan Kepemimpinan dan Pelayanan Publik

Berdasarkan data tentang variabel Kepemimpinan (Tabel 5.1) dan data tentang variabel Pelayanan Publik (Tabel 5.2) maka dilakukan analisis hubungan antara variabel Kepemimpinan atau

variabel bebas (x) independen dengan variabel Pelayanan Publik atau variabel terikat (y) dependen tersebut. Untuk menganalisis hubungan antara variabel Kepemimpinan dan variabel Pelayanan Publik digunakan teknik chi-square dan analisis koefisien kontingensi. Untuk keperluan analisis data tersebut maka pertama-tama dilakukan tabulasi data secara silang yaitu data tentang variabel kepemimpinan atau variabel bebas (x) independen dengan variabel Pelayanan Publik atau variabel terikat (y) dependen.

Hasil analisis data dengan teknik tabulasi silang (f_o) dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Dari 59 orang responden/pegawai yang menilai Kepemimpinan di instansi mereka berada pada kategori tinggi/baik, ada 34 orang atau 57,63% dari mereka yang menilai Pelayanan Publik terkategori tinggi, kemudian 16 orang atau 27,11% yang menilai pada kategori sedang, dan sisanya 9 orang atau 15,26% yang menilai Pelayanan Publik terkategori rendah.
- b. Dari 48 orang responden/pegawai yang menilai Kepemimpinan di instansi mereka berada pada kategori sedang/cukup baik, ada 17 orang atau 35,42% dari mereka

yang menilai Pelayanan Publik pada kategori tinggi, kemudian 26 orang atau 54,16% yang menilai Pelayanan Publik terkategori sedang, dan sisanya 5 orang atau 10,42% yang menilai Pelayanan Publik terkategori rendah.

- c. Dari 13 orang responden/pegawai yang menilai Kepemimpinan di instansi mereka berada pada kategori rendah, ada 4 orang atau 30,77% dari mereka yang menilai Pelayanan Publik terkategori tinggi, kemudian 5 orang atau 38,46% yang menilai Pelayanan Publik terkategori sedang, dan 4 orang sisanya atau 30,77% menilai Pelayanan Publik terkategori rendah.

Dari hasil tabulasi silang tersebut terlihat bahwa responden/pegawai yang menilai baik/tinggi Kepemimpinan cenderung menilaitinggi Pelayanan Publik; demikian pula responden/pegawai yang menilai sedang/cukup baik Kepemimpinan cenderung menilai sedang/cukup baik Pelayanan Publik. ini mengindikasikan adanya hubungan antara Kepemimpinan dengan Pelayanan Publik.

Hasil analisis data di dapat nilai chi-square hitung sebesar 11,30. Nilai chi-square hitung ini apabila

dikonsultasikan dengan nilai chi-square tabel kritik untuk taraf signifikan 0,05 pada derajat bebas 4 adalah sebesar 10,19; maka ternyata nilai chi-square hitung lebih besar dari nilai chi-square tabel kritik (11,30 10,19). Ini memberi petunjuk bahwa variabel Kepemimpinan punya hubungan dengan Pelayanan Publik pada taraf signifikan 0,05 atau taraf kepercayaan/keyakinan 95%.

Selanjutnya, untuk mengetahui derajat atau tingkat keeratan hubungan Kepemimpinan dengan Pelayanan Publik tersebut, Dari hasil analisis koefisien kontingensidi atas didapat nilai KK sebesar 0,2932. Jika nilai koefisien kontingensi (KK) ini diperbandingkan dengan nilai koefisien kontingensi maksimum (KK maks). Jelas terlihat bahwa nilai KK sangat jauh dari nilai KK maksimum (0,8165) dan hanya hampir mendekati nilai setengah KK maksimum (0,4083). Ini dapat di interpretasikan bahwa derajat hubungan antara Kepemimpinan dengan Pelayanan Publik adalah pada kategori tinggi.

Hasil analisis data di atas dapat memberikan kesimpulan bahwa Kepemimpinan punya hubungan signifikan pada taraf tinggi terhadap Pelayanan Publik di instansi Kecamatan Tomohon Utara. Dengan demikian, hasil penelitian ini secara sangat meyakinkan

dapat memberikan hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian yaitu “Bahwa Kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan publik di kecamatan tomohon utara kota tomohon”. Dengan terujinya/terbuktinya kebenaran hipotesis tersebut maka hal ini berarti pula membuktikan kebenaran kajian teoritis yang telah dikemukakan di muka bahwa Kepemimpinan merupakan salah satu faktor keberhasilan dari Pelayanan Publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan di atas, dapatlah ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan indikator pengukuran Kepemimpinan yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu pengambilan keputusan tugas / pekerjaan bawahan, pengorganisasian tugas / pekerjaan bawahan, pemberian motivasi kepada bawahan, komunikasi kerja dengan bawahan, dan pengawasan pekerjaan bawahan. ternyata menunjukkan bahwa Kepemimpinan di instansi Kecamatan Tomohon Utara pada dasarnya terkategori tinggi/baik.

2. Kepemimpinan mempunyai hubungan signifikan dengan Pelayanan Publik. sehingga dapat dinyatakan bahwa Kepemimpinan merupakan penentu keberhasilan dari Pelayanan Publik itu sendiri; atau Pelayanan Publik akan sangat tergantung pada faktor Kepemimpinan.

B. Saran

Mendasari pada kesimpulan hasil penelitian di atas, maka dapat direkomendasikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepemimpinan di instansi Kecamatan Tomohon Utara masih perlu ditingkatkan guna meningkatkan Pelayanan Publik. dalam hal ini model Kepemimpinan partisipatif perlu terus dikembangkan kearah yang lebih baik lagi.
2. Pelayanan yang ada di instansi Kecamatan harus lebih di perhatikan dalam meningkatkan Pelayanan Publik yang maksimal dan terpuaskan di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Conger, Jay A. 1997, *Pemimpin Karismatik*. (Terjemahan). Jakarta: Binapura Aksara.

- Frederickson, H. George, 1984, *Administrasi Negara Baru*, Jakarta: LP3ES
- Gibson, James L. 1990, *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. (Jilid II), Jakarta: Erlangga.
- Koentjaraningrat, 1997, *Metode – Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: P.T. Gramedia.
- Lubis, M.Solly, 2007, *Kebijakan Publik*, Bandung: CV. Mandar Maju.
- Pasolong, Harbani, 2011, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: ALFABETA, CV.
- Prasetyo, Bambang, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Santosa, Pandji, 2008, *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung: PT. Rafika aditama.
- Sarwoto, 1991, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti, 2003, *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*, Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2010, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik)*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2006, *Revormasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementas*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi aksara.
- Sugiyono, 2006, *Metodelogi Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sukarna, 2006, *Kepemimpinan Dalam Administrasi Negara Pemerintahan Teori A - Z*, Bandung: Mandar Maju.
- Sutarto, 1991, *Dasar-Dasar Kepemimpinan Administrasi*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutarto, 2006, *Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Siagian, Sondang P. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Syafi'ie, Kencana Inu, dkk.1999, *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Tangkudung, R. S. , 1987, *Dasar Dasar Kepemimpinan*, Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Thoha, Miftah, 2012, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Vredembrecht, J. 1981, *Metode dan Teknik Penelitian Masyarakat*, Cetakan ke 4, Jakarta: PT. Gramedia.
- Wirjana, Bernadine R. & Susilo. Supardo.2006, *Kepemimpinan Dasar-dasar dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yuki, Gary, *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. (Terjemahan), Jakarta: Prenhallindo.
- Sumber lain:
1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.