

PENGARUH KEPEMIMPINAN, KOMPETENSI DAN MOTIVASI APARAT TERHADAP EFEKTIVITAS KERJAPARAT PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BARRU

Yusnani Yunus, Mashur Razak, Syamsul Alam
Pascasarjana Stie Nobel Indonesia

barru.uptd@gmail.com, mashur_razak@yahoo.com, suamsulalam@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kepemimpinan, Kompetensi Dan Motivasi Aparat secara sendiri-sendiri (parsial), dan bersama-sama (simultan) dan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Dilaksanakan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. Waktu penelitian adalah bulan Oktober sampai November 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, sebanyak 52 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda (*multiple regression analysis*). Hasil penelitian menunjukkan hasil perhitungan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah 1,66. Dengan demikian, nilai $t_{hitung} 2,503 > t_{tabel} 1,66$. Hasil pengujian ini menginterpretasikan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja pada taraf signifikansi 5%. Artinya hipotesis dapat diterima dan nilai $F_{hitung} 3,012$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} 2,70$. serta Motivasi kerja, paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas sebanyak 52.8% Efektivitas Kerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

Kata kunci : Kepemimpinan, Kompetensi Dan Motivasi Aparat Terhadap Efektivitas

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peranan staff atau pegawai dalam membantu tugas tugas pimpinan seringkali diabaikan. Keberhasilan yang dicapai oleh suatu kantor pemerintah, swasta, perusahaan, koperasi dan sebagainya dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya umumnya menjadi keberhasilan pimpinan. Padahal staf adalah mereka yang secara langsung melaksanakan tugas tugas teknis sehari hari dan berhadapan langsung melayani kebutuhan masyarakat. Untuk itu Frederik W. Taylor yang dikenal dengan julukan bapak Manajemen Ilmiah menyatakan perlunya memfokuskan perhatian pada manajemen tingkat organisasi yang paling rendah, karena merekalah yang langsung berhadapan dengan proses produksi. Merekalah sebenarnya yang menentukan berhasilnya suatu lembaga, kantor, perusahaan dalam mencapai target atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya (Arif, 2012:259).

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi Aparat secara sendiri-sendiri (parsial), terhadap efektivitas pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.
2. Apakah terdapat pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi Aparat secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.
3. Variabel manakah yang dominan berpengaruh terhadap efektivitas pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi Aparat secara sendiri-sendiri (parsial), terhadap efektivitas pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi Aparat secara bersama-sama (simultan) terhadap efektivitas pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Variabel manakah yang dominan berpengaruh terhadap efektivitas pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru?

KERANGKA TEORI (TIMES NEW ROMAN, 12, BOLD)

Capaian Kinerja Kepemimpinan, kompetensi dan motivasi tergantung seberapa besar Efektivitas kerja yang merupakan kesanggupan organisasi mengerjakan tugas dan fungsinya tanpa ada tekanan dalam pengerjaannya. Mahmudi (2005) Definisi efektivitas kerja ialah keterkaitan antara tujuan dan output, semakin besar andil dari keluaran pada pencapaian tujuan, maka suatu organisasi, program, kegiatan semakin efektif. Rizky (2011) Efektivitas kerja juga diartikan sebagai ukuran seberapa jauh sasaran yang sudah dicapai.

Kepemimpinan

Pemimpin dan kepemimpinan tersebut bersifat universal, artinya selalu ada dan senantiasa diperlukan pada setiap usaha bersama manusia dalam segenap organisasi mulai tingkat yang paling kecil atau intim, yaitu keluarga, sampai pada tingkat desa, kota negara, dari tingkat lokal, regional sampai nasional dan internasional, dimanapun dan kapanpun juga.

Kompetensi

Menurut Armstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2012: 88) Kompetensi merupakan *dimensi perilaku* yang berada di belakang kinerja kompeten. Sering dinamakan

kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik

Motivasi Kerja

Dalam kehidupan sehari-hari, istilah motivasi memiliki pengertian yang beragam baik yang berhubungan dengan perilaku individu maupun perilaku organisasi. Namun apapun pengertiannya yang terang motivasi merupakan unsur penting dalam diri manusia, yang berperan mewujudkan keberhasilan dalam usaha atau pekerjaan manusia.

Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja merupakan kesanggupan perusahaan/organisasi mengerjakan tugas dan fungsinya tanpa ada tekanan dalam pengerjaannya. Mahmudi (2005) Definisi efektivitas kerja ialah keterkaitan antara tujuan dan output, semakin besar nilai dari keluaran pada pencapaian tujuan, maka suatu organisasi/program/kegiatan semakin efektif. Rizky (2011) Efektivitas kerja juga diartikan sebagai ukuran seberapa jauh sasaran yang sudah dicapai.

METODE PENELITIAN (Times new roman, 12, Bold)

Penelitian ini menggunakan metode survei yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi yang besar maupun kecil, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antarvariabel. Survei juga dapat digunakan untuk menyelidiki hubungan atau untuk menguji hipotesis.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. Waktu penelitian bulan Oktober sampai November 2019.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, sebanyak 96 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yaitu semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 orang dan atau semua populasi dijadikan sample karena berjumlah dibawah 100 (Ari Kunto 2012).

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi
Penelitian observasi sebagai metode primer dirancang untuk menjawab suatu pertanyaan yang direncanakan dan dilaksanakan secara sistematis, dengan menggunakan kendali kendali yang tepat dan menyajikan perkiraan yang handal dan valid tentang apa yang terjadi.
2. Kuesioner
Daftar pertanyaan yang dibuat untuk memperoleh data dalam penelitian dimana kuesioner tersebut diajukan hal hal yang relevan dan berkaitan dengan tujuan penelitian. Kuesioner disebarkan untuk memperoleh data pembobotan nilai

kompetensi dan motivasi aparat terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

Metode Analisis Data

Yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda (Multiple Regression Analysis). Pengujian dilakukan secara parsial dan secara simultan variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dan diolah melalui program aplikasi komputer SPSS.10.0 Adapun model analisis dari Regresi Linear Berganda (Sugiono, 2012:205) yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e_i$$

Dimana :

Y = Efektivitas Kerja

X1 = Kepemimpinan

X2 = Kompetensi

X3 = Motivasi

B0 = Intercept

B1, B2, B3 = Koefisien Regresi

e_i = Faktor oenganggu (random error).

Pengujian hipotensi pertama dan kedua dilakukan dengan menggunakan uji-t, untuk menguji variabel-variavel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho : B₁, B₂, B₃, = 0, Artinya variabel X₁, X₂ dan X₃ secara parsial tidak mempunyai Pengaruh terhadap Y

Ha : B₁, B₂, B₃, = 0, artinya variabel X₁, X₂, dan X₃ Secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Y.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, berarti Ho diterima da Ha di tolak, artinya variabel kepemimpinan, kompetensi dan motivasi secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kepemimpinan, kompetensi dan motivasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. Pengujian hipotesis ketiga dilakukan dengan menggunakan uji-F, untuk menguji pengaruh variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. dengan hipotesis sebagai berikut :

Ho : B₁=B₂=B₃=0, artinya tidak ada pengaruh yang nyata dari variabel bebas X₁, X₂ dan X₃ terhadap variabel terikat Y.

$H_a : B_1=B_2=B_3=0$ artinya ada pengaruh yang nyata dari variabel bebas X_1, X_2 dan X_3 Terhadap variabel terikat Y , Dengan $\alpha = 5\%$

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, Berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel kepemimpinan, kompetensi dan motivasi secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, Berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel kepemimpinan, kompetensi dan motivasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t)

Untuk menguji variabel secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dapat digunakan uji t. Ini dapat dilihat dalam hasil analisa pengolahan data SPSS pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	5,819	1,405	4,142	,002
X1	,448	,179	2,503	,023
X2	,599	,197	3,040	,011
X3	386	173	2,231	,027

Sumber: Data primer diolah, 2020

Hasil ini dipertegas dengan hasil perhitungan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah 1,66. Dengan demikian, nilai $t_{hitung} 2,503 > t_{tabel} 1,66$. Hasil pengujian ini menginterpretasikan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja pada taraf signifikansi 5%. Artinya hipotesis dapat diterima. Hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) yang menyebutkan bahwa Kompetensi berpengaruh positif terhadap Efektivitas Kerja dikonfirmasi pada tabel di atas. Ditunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel Kompetensi (X_2) adalah 0,599 dan nilai $t_{hitung} 3,040$. Nilai koefisien regresi ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan p value sebesar 0,011. Hasil ini menjelaskan bahwa nilai koefisien regresi variabel Kompetensi (X_2) berpengaruh positif terhadap Efektivitas Kerja.

Hasil ini diperkuat dengan hasil perhitungan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% 1,69. Dengan demikian, nilai $t_{hitung} 3,482 < t_{tabel} 1,66$ sehingga variabel Kompetensi signifikan terhadap Efektivitas Kerja. Berdasarkan hasil pengujian H_2 ini dapat diinterpretasikan bahwa variabel Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru pada taraf signifikansi 5%. Artinya Kompetensi dapat meningkatkan Efektivitas Kerja.

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H3) yang menyebutkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap Efektivitas Kerjadikonfirmasi pada tabel di atas. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja (X3) adalah 0,386 dan nilai $t_{hitung} 2,231$. Nilai koefisien regresi ini signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan p value sebesar 0,027.

Hal ini didukung oleh hasil perhitungan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah 1,66. Dengan demikian, nilai $t_{hitung} 2,231 > 1,66$. Pengujian ini menginterpretasikan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja pada taraf signifikansi 5%, artinya motivasi kerja memberikan pengaruh positif dalam peningkatan Efektivitas Kerja.

2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F)

Dari hasil pengujian terhadap uji simultan ANOVA atau F test seperti yang ditampilkan pada tabel di bawah ini diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 3,012 dengan probabilitas 0,035. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kualitas kinerja guru atau dapat dikatakan bahwa kepemimpinan transformasional, Disiplin kerja dan motivasi kerja guru secara simultan berpengaruh terhadap kinerja guru. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	14,138	3	4,713	3,012	0,035
Residual	268,341	92	6,099		
Total	282,479	95			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Secara lebih tepat, nilai F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan pembilang/df1 (k) = 3 (jumlah variabel independen) dan derajat kebebasan penyebut/df2 ($n-k-1$) = 92, diperoleh nilai $F_{tabel} 2,70$. Dengan demikian, nilai $F_{hitung} 3,012$ lebih besar dari nilai $F_{tabel} 2,70$. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa variabel kepemimpinan, Kompetensi dan motivasi secara bersama-sama mempengaruhi Efektivitas Kerja.

3. Pengujian Secara Dominan (Uji Beta)

Berdasarkan tampilan output *model summary* pada tabel di bawah, besarnya *adjusted R²* (koefisien determinasi yang telah disesuaikan) adalah 0,472. Nilai ini menunjukkan bahwa 47,2% variasi efektivitas kerja dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen yaitu kepemimpinan, Kompetensi kerja, dan Motivasi kerja, dapat menjelaskan besarnya pengaruh terhadap efektivitas kerja sedangkan sisanya 52,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak dianalisis.

Tabel. Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,737	0,543	0,472	2,469

Sumber: Data primer diolah, 2020

Pembahasan

Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Efektifitas Kerja Aparat

Untuk menjawab hipotesis pertama digunakan uji terlihat bahwa nilai thitung lebih besar dari nilai ttabel dengan signifikansisebesar 0,023 < 0,05 berarti Ho ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kepemimpinan secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektifitas kerja aparatSekretariat Daerah Kabupaten Barru sehingga hipotesis pertama terbukti. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Penelitian Handoyo,; Hamid,; dan Iqbal,. (2015), dengan judul *The Influence Of Leadership Styles On Employee's Performance Through Work Motivation (An Organizational Study At Four Hotels In Malang)*

Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Efektifitas Kerja Aparat

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear berganda yang tampak pada tabel diatas, nampak bahwa F hitung lebih besar dari pada F tabel 5.(3,012 > 2,70), dengan probabilitas terjadinya kesalahan F hitung yaitu sebesar 0,035 atau lebih kecil dari taraf kesalahan yang ditetapkan (ot 0,05). Sesuai dengan kriteria yang telah disebutkan terdahulu yaitu probabilitas < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya faktor—faktor yang mempengaruhi efektifitas kerja aparatyaitu kepemimpinan, kompetensi dan motivasi kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan aparat Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, dengan demikian dinyatakan bahwa hipotesis keempat terbukti.

Pengaruh dominan Kepemimpinan, Kompetensi dan Motivasi Kerja terhadap Efektifitas Kerja Aparat

Untuk mengetahui kepemimpinan variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dapat dilihat berdasarkan koefisien determinasi (R² atau R square), dimana nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,543 atau 54,3%. Hal ini berarti bahwa 0,543 atau 54,3 % variasi dari efektifitas kerja aparatmampu dijelaskan oleh faktorfaktor efektifitas kerja aparat yaitu kepemimpinan, kompetensi dan motivasi kerja Sedangkan 45,7% variasi dari kualitas pelayanan disebabkan Oleh unsur-unsur lain yang berasal dari luar variabel yang diteliti. Variabel lain yang dimaksud adalah keterampilan, profesionalisme, koodinasi dan lain sebagainya. Dalam pekerjaan pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru akan mengakibatkan dampak yang sangat luas dimana aparat akan melakukan tindakan yang tidak diinginkan demi kepentingan pribadinya. Memang pemenuhan kebutuhan fisik belum menjamin adanya sikap dan kinerja yang baik, hanya diharapkan aparat akan melaksanakan tugas atau pekerjaannya dengan baik dan benar benar mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

SIMPULAN

Simpulan

Kepemimpinan, kompetensi dan motivasi kerja aparat berpengaruh secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas kerja aparat Sekretariat Daerah Kabupaten Barru, artinya jika kepemimpinan, kompetensi, dan motivasi semakin baik, maka akan mendorong peningkatan efektifitas kerja aparat pada Sekretariat Daerah Kabupaten Barru.. Kompetensi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap efektifitas kerja aparat Sekretariat Daerah Kabupaten Barru sebesar 59,4⁰/0.

Saran

Pimpinan senantiasa meningkatkan kompetensi aparat dengan cara, memberikan kesempatan untuk mengikuti: penataran, kursus-kursus, seminar-seminar atau melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi baik formal maupun informal, sehingga aparat dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya. Pimpinan mengupayakan peningkatan tunjangan kesejahteraan aparat secara adil dan transparan. Pimpinan menyusun skala prioritas program yang hendak dilaksanakan. Keikutsertaan masyarakat dalam mendukung peningkatan efektifitas kerja aparat di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Barru menjalin komunikasi baik secara lisan maupun secara tertulis dalam bentuk saran dan masukan bagi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Komara, Asmara Hendradan Yuliana, Etri (2016) PENGARUH KOMPETENSI DAN PENEMPATAN KERJA KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PT. LUTVINDO WIJAYA PERKASA, KURS: Jurnal Akuntansi dan Kewirausahaan, Vol. 1 No. 2, Desember 2016, e-ISSN 2527-8215,
- Handoyo, Laura Natalia; Hamid, Djamhur; dan Iqbal, M., (2015), *THE INFLUENCE OF LEADERSHIP STYLES ON EMPLOYEE'S PERFORMANCE THROUGH WORK MOTIVATION (An Organizational Study at Four Hotels in Malang)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 22 No. 1 Mei 2015
- Shoraj, Dritan and Llaci, Shyqyri (2015) Motivation and Its Impact on Organizational Effectiveness in Albanian Businesses, SAGE Open April-June 2015: 1 –8 © The Author(s) 2015 DOI: 10.1177/2158244015582229 sgo.sagepub.com
- Abraham, Sperling (1967), *Psychology Made Simple*. London, The Publisher W.H. Allen & Co. Ltd. London.
- Ali, Faried. (2012). *Metodologi Penelitian Sosial dalam Bidang Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Administration. A. Simon & Schuster Company. New Jersey.
- Chung, H. Kae & Leon C. Meggison (2012). *Organization Behavior Developing Managerial Skills*. Harper & Row Publisher. New York.
- Dajan, Anto (2012). *Pengantar Metode Statistik Jilid II*, Cetakan II. LP3ES. Jakarta.
- Ernest J. McCormick (2012). *Industrial Psychology*. Prentice-Hall, Inc. New York.
- Hoy, WK. and Miskel, C. (2012). *Educational Administration: Theory Research and Practice*. Random House. New York.

- Kasim, Azhar, (2014). Efektivitas Organisasi. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kumrotomo, Wahyudi (2014). Etika Administrasi Negara. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kristiadi, J.B. (2012). Adminstrasi Manajemen Pembangunan (Kumpulan Tulisan). Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Lovelock, Christoper H. (2012).Managing Service: Marketing, Operations and Human Resource.Prentice Hall.Englewood Cliffs. New Jersey.
- MC. Afee, R.B and Poffenberger, W. (2012). Productivity Strategies Enchan—Cing Employee Job Performance. Englewood: Cliffs NJ07632 Prentice-Hill.
- Mitchel, T.R (2012). People in Organization, Under Standing Their Behaviors. Mc Grow-Hill. New York.
- Moenir (2012). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Morgan, Michael (2014). Strategi Inovasi Sumber Daya Manusia (Creating Workfocer Innovation).Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Nasution, S. (2012). Metode Research, Penelitian Ilmiah, Thesis. Jemmars. Bandung.
- Nawawi, Handari dan Hartini Handari (2012).11mu Administrasi.Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Sahlan, Sulaeman (2012). Multi Dimensi Sumber Kreativitas Manusia. Sinar Baru. Bandung.
- Prentice-Hali Inc. New York USA.
- Sudjana, (2014). Metode Statistika. Tarsito. Bandung.
- Sugiyono.(2014). Metode Penelitlan Administrasi.Alfabetha. Bandung.
- Surakhmad, Winarno. (2012). Pengantar Penelitian Ilmiah.Tarsito. Bandung.
- Suradinata, Ermaya (2014). Organisasi dan Manajemen Pemerintahan.Romadan. Bandung.
- Usman.Moh.Uzer (2012).Menjadi Guru Profesional. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- William J. Stanton (2012). Fundamental of Marketing. McGraw-Hill Book Company, Inc. New York.Zethaml, Valerie A. Parasuraman A. dan Leonard L. Berry (2014).Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations.The Free Press. New York.