

PENGAWASAN CAMAT TERHADAP LURAH

Arifiansyah dan Tuti Khairani H

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293

Abstract: Supervision of Head of the Village Chief. This study to determine the influence of factors bertujuan program service standards, assessment and improvement of the implementation of administrative services in the Village of Kampung Melayu subdistrict Sukajadi Pekanbaru. This study uses survey methods, sampling was conducted with a purposive sampling technique sampling the population in 1768 as many as 95 respondents and respondents in the sample. Prior to hypothesis testing, the primary data validity of the questionnaire was tested first and realibilitasnya using SPSS version 17.0 regression equation was then tested with analysis of classical assumption of Normality Test, Test and Test Multicollinearity Autocorrelation. Analysis of the relationship of independent variables with the dependent variable analysis performed by t test, F test, the coefficient determinant (Adjusted R²) and correlation coefficient (R). The results with the t test and showed that partial factor assessment and improvement program and significant impact on the implementation of administrative services in the village, while the standard service program factors not significantly influence the delivery of services in the village.

Abstrak: Pengawasan Camat terhadap Lurah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor program standar pelayanan, penilaian dan perbaikan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan di Kelurahan Kampung Melayu Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode survei, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik penentuan sampel purposive sampling dengan populasi masyarakat sebanyak 1768 responden dan sebanyak 95 responden sebagai sampel. Sebelum uji hipotesis, data primer hasil kuesioner diuji terlebih dahulu validitas dan realibilitasnya dengan menggunakan program SPSS versi 17.0 Persamaan regresi kemudian diuji dengan analisis asumsi klasik yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas dan Uji Autokorelasi. Analisis hubungan variabel independen dengan variabel dependen dilakukan dengan analisis uji t, uji F, koefisien determinan (Adjusted R²) dan korelasi koefisien (R). Hasil penelitian dengan uji t dan secara parsial menunjukkan bahwa faktor program penilaian dan perbaikan berpengaruh dan signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi di kelurahan, sementara itu faktor program standar pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan di kelurahan.

Kata Kunci: program standar, penilaian, pelayanan

PENDAHULUAN

Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan berhasilnya pembangunan nasional di segala bidang, baik fisik material maupun mental spiritual, sangat tergantung kepada partisipasi seluruh lapisan masyarakat dan terutama kepada sikap mental, semangat pengabdian, disiplin serta rasa tanggung jawab, semangat pengabdian, disiplin serta rasa tanggung jawab para penyelenggara negara. Hal itu berlaku sejak dari penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pengawasan. Kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung kepada kemampuan aparatur negara, yaitu pada fungsi

dan peranan pegawai negeri yang pada hakekatnya berperan sebagai motivator guna mencapai efektivitas dalam penyelenggaraan negara.

Pengawasan merupakan salah satu unsur dalam rangka peningkatan efektivitas aparatur pemerintah, sehingga dengan demikian perlu peningkatan pelaksanaan pengawasan yang efektif dalam tubuh aparatur pemerintah secara terus menerus dan menyeluruh untuk mencegah atau sekurang-kurangnya memperkecil terjadinya penyelewengan dan penyalahgunaan wewenang. Secara bertahap perlu diupayakan terwujudnya efektivitas yang tinggi bagi setiap aparatur sebagai prasyarat terciptanya pemerintahan yang bersih dan berwibawa.

Sesuai dengan tugas yang diemban Camat pada PP No. 19 Tahun 2008 pasal 21 ayat a, yakni melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa dan/atau kelurahan. Maksudnya Camat melakukan pembinaan dan pengawasan tertib bidang administrasi pemerintahan yang dilakukan lurah apakah terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan atau hasil yang dikehendaki. Berbagai program pengawasan yang dilakukan Camat terlihat dari kegiatan-kegiatan seperti pemeriksaan, pengecekan, pencocokkan, inspeksi, pengendalian dan berbagai tindakan lainnya, bahkan apabila perlu mengatur dan mencegah sebelum terjadi hal-hal buruk yang tidak diinginkan.

Apabila kemudian ternyata ada penyimpangan, penyelewengan atau ketidakcocokkan, maka Camat melakukan langkah-langkah perbaikan atau penyempurnaan agar semua kegiatan pelayanan di kelurahan berjalan dengan baik demi kemajuan pelayanan administrasi pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan. Sekaitan dengan hal tersebut, pengawasan yang dilakukan Camat Sukajadi yang dalam penelitian ini ditujukan kepada Lurah Kampung Melayu bukan bermaksud untuk mencari kesalahan yang dilakukan, melainkan untuk mengetahui dan menilai pekerjaan yang telah dilaksanakan, apakah pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau tidak dan Camat mengharapkan agar pegawai di kelurahan melaksanakan tugasnya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh kantor kelurahan Kampung Melayu Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru kepada masyarakat masih banyak mengundang keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Bahkan masih terdapat aparat yang tidak memahami dan tidak peduli bagaimana caranya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Penyebabnya adalah diduga karena masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin pegawai kantor kelurahan, rendahnya kemampuan dan etos kerja aparat kelurahan serta

batasan kewenangan yang dimiliki oleh aparat yang bersangkutan. serta masih kurangnya sarana dan prasarana kerja yang memadai.

Berbagai penelitian mengenai aspek yang berhubungan dengan pengawasan Camat di antaranya oleh Habibi (2006), yang menganalisis pelaksanaan pengawasan oleh Camat dalam upaya mencapai efektivitas kerja pegawai pada kantor Kecamatan Subang. Hasil analisisnya menyimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan oleh Camat bukan bermaksud untuk mencari kesalahan yang dilakukan, melainkan untuk mengetahui dan menilai pelaksanaan pekerjaan, apakah pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan atau tidak. Camat harus mampu menggerakkan bawahannya agar melaksanakan tugasnya sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Instruksi Camat dalam hal pekerjaan, agar dapat mencapai daya guna (efisiensi) dan hasil guna (efektivitas) yang sebesar-besarnya maka Camat melaksanakan pengawasan terhadap efektivitas kerja pegawai pada seksi-seksi yang ada di kecamatan. Salah satu cara untuk dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai adalah dengan melakukan pengawasan secara terus menerus oleh Camat terhadap pekerjaan pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Subang, sehingga dapat menunjang terwujudnya tujuan organisasi dengan efektif.

Sulaiman (2011) yang menganalisis tentang aspek pengawasan dalam usaha meningkatkan motivasi kerja pegawai pada Kantor Camat Juai Kab. Balangan menyimpulkan terdapat faktor-faktor yang menjadi penyebab rendahnya motivasi kerja disebabkan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang, iklim kerja yang kurang kondusif, ketidaktegasan dalam pemberian sanksi, fasilitas yang kurang, kurangnya kesadaran dan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaan. Sedangkan upaya atau solusi yang harus dilakukan adalah meningkatkan sumber daya manusia, memperbaiki iklim kerja agar aman dan nyaman sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif, mempertegas sanksi, menambah fasilitas kantor, menanamkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

pengaruh faktor program standar pelayanan, penilaian dan perbaikan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan di Kelurahan Kampung Melayu Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Sukajadi dan Kantor Lurah Kampung Melayu Kecamatan Sukajadi Kota Pekanbaru. Alasan pengambilan penelitian di lokasi ini adalah mengingat perkembangan dan pertumbuhan kegiatan masyarakat yang semakin pesat yang sudah tentu akan meningkatkan tuntutan pelayanan. Kemudian penulis juga ingin melihat bagaimana program pengawasan yang dilakukan oleh Camat terhadap Lurah dalam melaksanakan pelayanan administrasi pemerintahan, apakah sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan standar dan aturan yang ditetapkan atau sebaliknya. Disamping itu juga disebabkan sampai saat ini belum ada penelitian ilmiah yang mengungkapkan masalah seperti yang dikemukakan pada penelitian ini.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan hasil uji validitas empat variabel, yaitu variabel standar pelayanan, program penilaian, program perbaikan dan pelayanan administrasi di pemerintahan, ternyata semua variabel menunjukkan angka r -hitungnya lebih besar dari r -tabel. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan telah valid dan dapat digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini. Uji realibilitas menggunakan metode Cronbach Alpha program SPSS versi 17 dengan alat ukur yang digunakan bila nilai $\alpha > 0,6$ maka data kuesioner dinyatakan reliabel. Hasil olahan komputer menunjukkan nilai program standar = 0,709, penilaian = 0,640, perbaikan fisik = 0,742 dan pelayanan = 0,753 dimana nilainya lebih besar dari 0,6 maka dengan demikian rangkaian kuesioner yang dipergunakan pada variabel program standar, penilaian, perbaikan dan pelayanan di atas adalah reliabel.

Uji Korelasi

Berdasarkan hasil analisa korelasi pada tingkat signifikansi 0,05 atau tingkat kepercayaan 95%, diperoleh hasil pengujian yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi faktor standar pelayanan = 0.338 di mana nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 ini berarti bahwa tidak terdapat hubungan (korelasi) antara faktor standar pelayanan. Sedangkan nilai signifikansi program penilaian = 0.000 dan program perbaikan = 0.000 dimana nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ini berarti bahwa terdapat hubungan (korelasi) antara faktor program penilaian dan program perbaikan yang dilakukan Camat dengan pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan di kelurahan.

Analisa Regresi Berganda

Untuk melihat pengaruh variabel bebas faktor-faktor Pengawasan Camat terhadap lurah yaitu program standar pelayanan (X_1), program penilaian kerja (X_2) dan program perbaikan kerja (X_3) terhadap variabel terikat Pelaksanaan pelayanan Administrasi di Kelurahan (Y), di analisis menggunakan model regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 17. Hasil olahan komputer diperoleh 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficient ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	,850	,840		,103
	standar	-,066	,065	-,060	,316
	penilaian	,338	,078	,264	,000
	perbaikan	,935	,070	,760	,000

a. Dependent Variable: pelayanan

Dari tabel di atas yang diperoleh dari hasil uji regresi, maka estimasi fungsi regresi berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 0.850 - 0,066 X_1 + 0,338X_2 + 0,935X_3$$

Keterangan :

Y = Pelaksanaan Pelayanan Administrasi

X_1 = Program Standard Pelayanan

X_2 = Program Penilaian

X_3 = Program Perbaikan

t = Hasil perhitungan nilai t

Sig = Tingkat Kemaknaan

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- Konstanta= 0.850 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel standar pelayanan, penilaian dan perbaikan kerja maka pelaksanaan kegiatan pelayanan adalah sebesar 0.850
- Koefisien -0,066 menyatakan bahwa setiap terjadi penurunan kegiatan standar pelayanan satu satuan, maka akan menurunkan pelaksanaan kegiatan pelayanan di kelurahan sebesar 0.066
- Koefisien 0,338 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan kegiatan penilaian kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan pelaksanaan kegiatan pelayanan sebesar 0.338
- Koefisien 0,935 menyatakan bahwa setiap terjadi peningkatan kegiatan perbaikan kerja sebesar satu satuan maka akan meningkatkan pelaksanaan kegiatan pelayanan sebesar 0.935

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji T dilakukan untuk mengetahui apakah setiap variabel bebas standar pelayanan, penilaian dan perbaikan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat pelaksanaan pelayanan administrasi di kelurahan secara parsial.

Hasil pengujian :

- Model regresi yang digunakan dalam uji t adalah :
 $H_0: b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas standar pelayanan (x1), penilaian (x2) dan perbaikan (x3) terhadap variabel terikat pelaksanaan pelayanan (Y)
 $H_a: b_1 = b_2 = b_3 \neq 0$, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas standar pelayanan (x1), penilaian (x2) dan perbaikan (x3) terhadap variabel terikat pelaksanaan pelayanan (Y)
- t-tabel dapat dilihat pada $\alpha = 5\%$
t-tabel diperoleh dari $n-k-1$, dimana $n=95$

dan $k=3$, maka nilai t-tabel 5% 91 adalah 1.662

- t-hitung dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,850	,840	1,013	,314
	standar	-,066	,065	-,060	,316
	penilaian	,338	,078	,264	,000
	perbaikan	,935	,070	,760	,000

a. Dependent Variable: pelayanan

- Kriteria pengambilan keputusan :
 H_0 diterima jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, dan nilai $\text{sig} > \alpha = 5\%$
 H_0 ditolak jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, dan nilai $\text{sig} < \alpha = 5\%$

- Keterangan :

Berdasarkan tabel di atas, untuk pengaruh parsial dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Secara parsial variabel standar pelayanan (X1) menunjukkan nilai t-hitung = -1.008 lebih kecil dari t-tabel= 1.662, dan nilai $\text{sig} = 0,316 > 0,05$. Hal ini berarti secara parsial variabel standar pelayanan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan.
- Secara parsial variabel penilaian kerja (X2) menunjukkan nilai t-hitung=4.352 lebih besar dari t-tabel=1.662 dan nilai $\text{signya} = 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti secara parsial variabel penilaian kerja oleh Camat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan di kelurahan.
- Secara parsial variabel program perbaikan (X3) menunjukkan nilai t-hitungnya=13.348 lebih besar dari nilai t-tabel=1.662 dan nilai $\text{signya} = 0,000 < 0,05$. Hal ini berarti secara parsial variabel perbaikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan.
- Berdasarkan hasil analisis uji parsial di atas terlihat bahwa dari keseluruhan variabel bebas program pengawasan Camat terhadap Lurah yang terdiri dari kegiatan penetapan standar

pelayanan, penilaian dan perbaikan maka hanya variabel penilaian dan perbaikan yang memiliki pengaruh sama dan bermakna terhadap variabel pelaksanaan kegiatan pelayanan di kelurahan. Hal ini membuktikan hipotesis “Faktor standar pelayanan memiliki pengaruh yang terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan di kelurahan, ternyata tidak terbukti bermakna dan hipotesis ditolak.

- 5) Berdasarkan hasil uji t diketahui pula bahwa faktor dominan yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan di kelurahan (Y) adalah variabel perbaikan yang terlihat dari nilai unstandardized coefficientsnya sebesar 0.935 dibandingkan dengan variabel standard (0,066) dan penilaian (0.338)
- 6) Berdasarkan tabel terlihat bahwa dari tiga variabel bebas di atas, semuanya memiliki hubungan yang positif dengan variabel terikat kecuali program standard bernilai (-). Pengaruh positif (+) menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan di kelurahan akan berubah seiring dengan perubahan-perubahan tersebut.

Hasil Uji Determinan

Determinan (R^2) pada intinya mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel bebas yaitu variabel standar pelayanan (x1), penilaian kerja (x2) dan perbaikan terhadap variabel terikat (x3) yaitu pelaksanaan pelayanan di kelurahan (y) secara bersama-sama, dimana $0 < R^2 < 1$. Tabel berikut dapat dijelaskan nilai R^2 .

Tabel 3. Hasil Uji Determinan

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.848 ^a	.719	.710	.782	1.654

a. Predictors: (Constant), perbaikan, standard, penilaian

b. Dependent Variable: pelayanan

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi secara keseluruhan (R) sebesar 0,848 atau 84.8 % menunjukkan bahwa hubungan antar variabel-variabel bebas tersebut secara bersama-sama terhadap variabel tergantungnya dapat dikategorikan cukup tinggi,

karena besarnya koefisien korelasi tersebut $>50\%$ dan $<100\%$. Diketahui bahwa hubungan dikatakan sempurna jika koefisien korelasinya mencapai angka 100% atau 1, baik positif maupun negatif. Nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh sebesar 0,848 dapat diartikan bahwa semakin tinggi penetapan standar pelayanan, kegiatan penilaian dan kegiatan perbaikan dalam program pengawasan camat terhadap lurah maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan administrasi pemerintahan di kelurahan, dengan asumsi bahwa variabel bebas lainnya konstan.

Nilai koefisien determinasi secara keseluruhan (Adjusted R^2) sebesar 0,710 atau 71,1% menunjukkan bahwa variabel-variabel bebas secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel terikatnya sebesar 71,1%, sedangkan 28,9% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil ini membuktikan hipotesis pertama penelitian ini yang berbunyi “Diduga faktor-faktor pengawasan Camat kepada Lurah secara bersama-sama berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan di kelurahan” ternyata terbukti bermakna dan hipotesis diterima

Uji Serempak (Uji F)

Uji F (uji serempak) adalah untuk melihat apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil pengujian :

- a. Model regresi yang dipergunakan dalam uji F adalah :

$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya secara bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas standar pelayanan (x1), penilaian (x2) dan perbaikan (x3) terhadap variabel terikat pelaksanaan pelayanan (Y)

$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel bebas standar pelayanan (x1), penilaian (x2) dan perbaikan (x3) terhadap variabel terikat pelaksanaan pelayanan (Y)

b. F-tabel dapat dilihat pada $\alpha = 5\%$
t-tabel diperoleh dari $n:k-1$, dimana $n=95$
dan $k=3$, maka nilai t-tabel 5% 93;2 adalah
3.104

c. t-hitung dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 7. Hasl Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	142,100	3	47,367	77,547	,000 ^a
Residual	55,584	91	,611		
Total	197,684	94			

^a. Predictors: (Constant), perbaikan, standard, penilaian

^b. Dependent Variable: pelayanan

d. Kriteria pengambilan keputusan :

Ho diterima jika F-hitung < F-tabel, dan nilai
 $\text{sig} > \alpha = 5\%$

Ho ditolak jika F-hitung > F-tabel, dan nilai
 $\text{sig} < \alpha = 5\%$

e. Keterangan :

Pada tabel uji F diatas terlihat bahwa Nilai F-hitung adalah sebesar 77,547 dan lebih besar dari nilai F tabel=3.104 artinya Ho ditolak berarti variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Hal ini juga bisa dilihat dari angka tingkat kemaknaannya dimana nilai signya =0,000 ($p < 0,05$). sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel-variabel bebas yang diteliti memang benar mampu menjelaskan variabel-variabel terikat secara signifikan.

Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik yaitu melakukan uji normalitas, multikollinearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi terhadap persamaan regresi berganda, menunjukkan bahwa data variabel mengandung unsur normalitas, tidak terdapat unsur multikollinearitas dan heteroskedastisitas dan terdapat hubungan autokorelasi negatif.

SIMPULAN

Sebagian besar responden telah menilai faktor standar pelayanan dengan respon baik dan positif, karena sebanyak 28,07% responden

menjawab faktor standar pelayanan dianggap baik, 58,24% responden menganggap cukup baik, sisanya 13,68% responden menganggap kurang baik. Tanggapan responden tentang program penilaian kerja di bidang pelayanan pemerintahan di Kelurahan Kampung Melayu, 68,07% dari 95 responden menanggapi bahwa program penilaian kerja bidang pelayanan administrasi pemerintahan cukup baik, dan 14,04% menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan Camat terhadap Lurah dalam memberikan penilaian kerja terhadap pelayanan administrasi bidang pemerintahan sudah baik, dan sisanya 17,89% responden menyatakan kurang baik.

Faktor program perbaikan pelayanan juga mendapat respon yang baik dan positif dari responden, di mana sebanyak 54,39% responden menjawab faktor standar pelayanan dianggap cukup baik, 42,81% responden menganggap kurang baik, sisanya 2,8% responden menganggap baik. Faktor pelaksanaan pelayanan di kelurahan juga direspon baik dan positif dari responden, dimana sebanyak 8,42% responden menjawab baik, 50,26% responden menganggap cukup baik, sisanya 41,31% responden menganggap kurang baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Tjokroamidjojo, Bintoro. 1986. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Gunung Agung
- Budiono, B, 1999, *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia
- Basuki, Johan. 2002. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN
- Alwis. 2002. *Ensikplodi Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernology 2*. Jakarta: Rineka Jaya
- Manulang. 1984. *Manajemen Personalialia*. Jakarta: Gahlia Indonesia
- Kusnadi, Marwan, et.all., 2005. *Pengantar Manajemen (Konsepsual dan Perilaku)*. Bandung: Unibraw Malang
- Handoko, Tani, 1999. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE