

PENGARUH EFISIENSI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI KELURAHAN WEK I KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA KOTA PADANGSIDIMPUAN

Edi Epron Sihombing*, Ali Akbar Siagian

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Graha Nusantara, Indonesia

KEYWORDS

Pelayanan publik, efektivitas kerja

CORRESPONDENCE

Edi Epron Sihombing

E-mail address: edi@gmail.com

ABSTRACT

Pegawai Kelurahan merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang akan memperlancar atau merintanginya tercapainya tujuan Kelurahan. Pegawai Kelurahan merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam Kelurahan terutama dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat Kelurahan sebagai pengguna jasa. Pegawai Kelurahan Wek I merupakan modal utama di dalam Kelurahan yang akan berpengaruh besar terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pegawai maka semua itu tidak ada gunanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Efisiensi Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) di Kelurahan Wek I Kecamatan Padangsidimpuan Utara, Kota Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan teknik survei, sebagai bagian metode deskriptif kuantitatif untuk sejumlah informasi yang dikumpulkan berdasarkan padasatu gejala yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan. Ditetapkan 12 responden yang diambil dari para Kepala lingkungan Kelurahan Wek I sebanyak 5 orang ditambah dengan pegawai Kelurahan Wek I sebanyak 7 orang. Hipotesis yang diajukan diterima dengan kata lain terdapat Pengaruh Positif Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan Wek I Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan yang dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi $\hat{Y} = 1,461Y + 0,893 X$. Koefisien korelasi yang menyatakan kekuatan Pengaruh Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) yang disimbolkan dengan $r_{xy} = 0,557$ diinterpretasikan sedang. Kontribusi Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) yang disimbolkan dengan $r^2_{xy} = 0,310$, artinya kontribusinya sedang yaitu 0,310 atau 31%, sedangkan kontribusi variabel lainnya yang berpengaruh tetapi tidak diteliti sebesar 69%. $t_{hitung} = 2,95 > t_{tabel} = 1,771$, berarti bahwa *signifikansi* Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) adalah signifikan.

PENDAHULUAN

Pegawai merupakan suatu benda hidup yang mempunyai kemampuan untuk menjalankan proses organisasi. Untuk merancang suatu organisasi maka harus diserahkan kepada pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian di bidang tertentu yang nantinya duduk dan mengisi jabatan-jabatan dalam organisasi. Organisasi tidak hanya mengkonsumsi suatu produk lembaga namun pegawai merupakan suatu bagian integral yang tidak terpisahkan dalam

pemrosesan *input* menjadi *output* (Sulistiyani, 2004 : 267). Ketika dilontarkan sebuah pertanyaan kepada sejumlah pimpinan mengenai “apa masalah yang paling utama dan merisaukan ketika menjalankan suatu organisasi? Maka jawaban yang muncul adalah “Mengelola para pegawai” karena mengelola para pegawai sangat berbeda dengan mengelola benda, peralatan dan fasilitas lainnya.

Manusia sebagai sumber daya adalah penggerak organisasi. Organisasi tidak akan berfungsi tanpa manusia, tanpa manusia tidak ada organisasi. Dengan demikian harus diterima kenyataan bahwa

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur utama atau faktor sentral di dalam sebuah organisasi apapun bentuk organisasi tersebut. Apakah organisasi tersebut organisasi profit (perusahaan dan industri), organisasi non profit (instansi pemerintah maupun organisasi kemasyarakatan).

Untuk mewujudkan suatu organisasi yang baik, efektif serta sesuai dengan kebutuhan, secara selektif harus didasarkan pada asas-asas organisasi, yakni asas tujuan organisasi, asas kesatuan tujuan, asas kesatuan perintah, asas pelimpahan wewenang, asas keseimbangan wewenang dan tanggungjawab, asas pembagian kerja, asas penempatan personalia, asas jenjang berangkai, asas efisiensi, asas kesinambungan, dan asas koordinasi (Purwanto Iwan, 2007 : 52).

Manajemen dan pemberdayaan manusia sebagai sumber daya tidak dapat dan tidak boleh dipisahkan dan harus dilaksanakan secara simultan dan tidak boleh lagi berbentuk kegiatan memperlakukan manusia dengan menempatkannya sebagai obyek seperti benda sebagaimana dilakukan pada sebuah mesin atau hewan dalam proses memproduksi sesuatu. Setiap dan semua pemimpin atau manajer di lingkungan sebuah organisasi, baik pada tingkat (*level*) atas, menengah maupun tingkat bawah, seperti organisasi Kelurahan harus memiliki kesadaran yang tinggi bahwa para pegawai adalah manusia sebagaimana dirinya.

Efektivitas kerja terdiri dari dua kata yaitu efektivitas dan kerja. Seperti yang dikatakan oleh Richard M. Steers, suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Efektivitas kerja menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Pencapaian tujuan tersebut menunjukkan bahwa organisasi telah bekerja dengan efektif dan mampu terus hidup.

Pada kenyataannya para pegawai Kelurahan merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan Kelurahan. Pegawai Kelurahan merupakan sumber daya yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada di dalam Kelurahan terutama dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat Kelurahan sebagai pengguna jasa.

Pegawai Kelurahan Wek I merupakan modal utama di dalam Kelurahan yang akan berpengaruh besar

terhadap efektivitas, karena walaupun teknologi yang digunakan merupakan teknologi yang canggih dan didukung oleh adanya struktur yang baik, namun tanpa adanya pegawai maka semua itu tidak ada gunanya.

Efektivitas kerja pegawai Kelurahan Wek I dalam praktek pelayanan masyarakat (*public service*) dapat dinilai dengan menggunakan alat ukur berupa pertanyaan-pertanyaan seperti: apakah pegawai Kelurahan Wek I memiliki kemampuan menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat yang terus berkembang? ; Seperti apa prestasi kerja pegawai Kelurahan Wek I?; Apakah masyarakat telah puas dengan penyelenggaraan pelayanan oleh pegawai Kelurahan Wek I?.

Dari semua alat ukur yang digunakan untuk memotret penyelenggaraan pelayanan masyarakat di Kelurahan Wek I, menunjukkan adanya kecenderungan belum maksimal penyelenggaraan pelayanannya sehingga dapat diduga efektivitas kerja pegawai Kelurahan Wek I belum efektif dan dapat menimbulkan *image* negatif dan ketidakpercayaan warga terhadap pegawai Kelurahan Wek I.

Organisasi yang sukses adalah organisasi yang mampu menciptakan secara bersama-sama tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi. Efisiensi menunjukkan kemampuan organisasi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada pemborosan, dan sebaliknya efektivitas menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sehingga antara efektivitas dan efisiensi itu saling terkait. Organisasi tidak hanya dituntut mengejar tujuan semata, akan tetapi bagaimana tujuan itu bisa dicapai dengan cara efisien.

Efisiensi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai perbandingan antara *input* dan *output*. *Input* yang dimaksudkan di sini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi *input*, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi *output*, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros tadi menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan memuaskan pengguna layanan.

Efisiensi dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dari perspektif pemberi layanan, organisasi pemberi layanan harus mengusahakan agar harga pelayanan murah dan tidak terjadi pemborosan

sumberdaya publik. Pelayanan publik sebaiknya melibatkan sedikit mungkin pegawai dan diberikan dalam waktu yang singkat. Demikian juga dari perspektif pengguna layanan, mereka menghendaki pelayanan publik dapat dicapai dengan biaya yang murah, waktu singkat, dan tidak banyak membuang energi.

Di dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik seringkali dijumpai adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh warga pengguna untuk diberikan kepada pegawai Kelurahan. Hal ini menyebabkan harga pelayanan publik menjadi semakin mahal pada hal seharusnya sudah ada ketentuan harganya atau malahan gratis. Biaya tambahan tersebut sering diinterpretasikan oleh pegawai Kelurahan sebagai ucapan terima kasih atas pelayanan yang telah mereka berikan.

Gejala efisiensi pelayanan publik juga nampak pada beberapa bidang pelayanan seperti pembuatan dan pembaharuan KTP, ijin mendirikan bangunan, ijin usaha bisnis, sertifikasi tanah, akte kelahiran dan retribusi ganda yang ditarik dari warga sehingga semuanya menimbulkan ekonomi biaya tinggi. Fenomena seperti ini merebak di era otonomi daerah karena setiap daerah memiliki kecenderungan untuk berupaya meningkatkan PAD (pendapatan asli daerah) dengan memungut dana dari masyarakat.

Efisiensi pelayanan publik adalah perbandingan terbaik antara *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila pegawai pelayanan dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti biaya murah dan waktu pelayanan cepat sehingga meringankan masyarakat pengguna jasa. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, pegawai pelayanan publik secara ideal harus dapat memberikan produk pelayanan yang berkualitas, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan. Efisiensi pada sisi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Akses publik terhadap pelayanan dipandang efisien apabila publik memiliki jaminan atau kepastian menyangkut biaya pelayanan. Kepastian biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh publik merupakan indikator penting untuk melihat intensitas korupsi dalam sistem layanan. Pegawai pelayanan publik yang korup akan ditandai oleh besarnya biaya ekstra yang harus dikeluarkan oleh pengguna jasa dalam mengakses layanan. Masyarakat Kelurahan Wek I, dengan demikian, harus mengeluarkan biaya ekstra untuk dapat memperoleh pelayanan yang terbaik dari pegawai pelayanan publik, padahal secara prinsip seharusnya pelayanan terbaik harus

dapat dinikmati oleh publik secara keseluruhan.

Demikian pula efisiensi pelayanan dari sisi *output*, dipergunakan untuk melihat pemberian produk pelayanan oleh pegawai pelayanan publik tanpa disertai adanya tindakan pemaksaan kepada publik untuk mengeluarkan biaya ekstra.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu pengolahan sejumlah informasi yang dikumpulkan berdasarkan pada suatu gejala yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan.

1. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik survei, sebagai bagian metode deskriptif kuantitatif untuk sejumlah informasi yang dikumpulkan berdasarkan pada suatu gejala yang terjadi pada saat penelitian dilaksanakan. Usaha mendeskripsikan fakta-fakta yang diperoleh pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukakan gejala-gejala secara lengkap di dalam aspek yang diselidiki, agar jelas keadaan atau kondisinya dan bersifat penemuan fakta-fakta seadanya (*fact finding*). Penemuan gejala-gejala tersebut berarti juga menunjukkan distribusinya dan mengemukakan hubungannya satu dengan yang lain di dalam aspek-aspek yang diselidiki. Survei juga dipandang sesuai untuk mengumpulkan informasi atau data yang dipakai untuk menentukan pengaruh timbal balik antara berbagai variabel yang diteliti pada saat penelitian. Melalui penelitian ini akan dapat diketahui secara obyektif bagaimana pengaruh efisiensi pelayanan publik terhadap efektivitas kerja pegawai Kelurahan Wek I Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini, populasi target atau sasaran yaitu penduduk Kelurahan Wek I, yang terdiri dari masyarakat dan pegawai Kantor Kelurahan Wek I Kecamatan Padangsidempuan Utara. Sedangkan populasi terjangkaunya adalah populasi yang telah homogen yaitu pegawai Kantor Kelurahan Wek I Kecamatan Padangsidempuan Utara dan para Kepala lingkungan (Kepeling) Kelurahan Wek I. Populasi harus dihomogenkan lebih dahulu, yaitu terdiri para Kepala lingkungan Kelurahan Wek I yang terdiri dari 6 (enam) lingkungan yang diasumsikan telah homogen karena mereka adalah tokoh masyarakat yang mampu menilai

dan mengkritisi jalannya pemerintahan Kelurahan Wek I dan juga berperan sebagai perpanjangan tangan dari kelurahan ke masyarakat dan perpanjangan tangan dari masyarakat ke Kelurahan Wek I, ditambah pegawai Kelurahan Wek I sebanyak 6 orang. Agar hasilnya baik, berkualitas, dan valid, untuk penelitian ditetapkan 12 responden yang diambil dari para Kepala lingkungan Kelurahan Wek I sebanyak 5 orang ditambah dengan pegawai Kelurahan Wek I sebanyak 7 orang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data berbentuk skor yang diperlukan dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua jenis data, yaitu (1) skor yang berhubungan dengan Pelayanan Publik (variabel bebas/X), dan (2) skor yang berhubungan dengan Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (variabel terikat/Y).

Untuk mendapatkan skor variabel bebas dan variabel terikat tersebut, dijamin dengan menggunakan instrumen skala empat dari Likert berupa kuesioner yang disusun khusus untuk itu yang mencerminkan indikator masing-masing. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan angket (kuisiner).

Dalam mengumpulkan data sebagaimana telah disampaikan terdahulu, peneliti bekerja sama dan didampingi oleh staf Kelurahan Wek I. Sebelum kuesioner disebarkan, kepada para responden yang akan mengisi dijelaskan secara teknis pelaksanaan dan prosedur pengisian secara benar.

4. Deskripsi Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang di teliti atau diukur yaitu Pelayanan Publik sebagai variabel bebas (X), dan Efektivitas Kerja Pegawai kelurahan sebagai variabel terikat (Y). Sebaran butir instrumen dibangun dengan mengacu pada kisi-kisi yang disusun berdasarkan sintesis dari sejumlah teori yang mendasari variabel efektivitas kerja pegawai Kelurahan. Kisi-kisi yang ditampilkan merupakan matriks dari variabel dan indikator serta sebaran butir instrumen. Dari matriks ini tercatat 10 butir yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan sejumlah data dari responden.

5. Teknik Analisis Data

Teknik untuk menganalisis data yang telah terkumpul dilakukan sebagai berikut :

- Data ditabulasi dan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan data untuk masing-masing variabel secara parsial. Statistik deskriptif yang digunakan adalah

mean (rata-rata hitung/ empirik), median (nilai tengah) dan modus (nilai yang frekuensinya lebih besar).

- Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan statistik inferensial untuk menguji hipotesis.
- Untuk menguji linearitas pengaruh variabel (X) terhadap (Y), menggunakan persamaan regresi sederhana, dengan rumus : $\hat{Y} = a + bX$
- Untuk menguji kekuatan pengaruh variabel (X) terhadap (Y), menggunakan koefisien korelasi product moment dari Pearson dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan pengertian :

r_{xy} : koefisien korelasi antara x dan y

N : Jumlah Subyek (responden)

X : Skor item

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor item

$\sum Y$: Jumlah skor total

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

- Untuk menguji besarnya pengaruh variabel (X) terhadap (Y), menggunakan koefisien determinasi dengan rumus kuadrat dari r_{xy} yaitu r^2_{xy} atau dengan rumus $KD = (r^2)$.
- Untuk menguji signifikansi variabel (X) atas (Y) menggunakan pengujian t-hitung dengan rumus : $t = \frac{M_x - M_y}{S_{DbM}}$

Keterangan :

M_x : rata-rata dari sampel x

M_y : rata-rata dari sampel y

S_{DbM} : standar kesalahan perbedaan rata-rata

HASIL PENELITIAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, di mana data telah ditabulasi menjadi data mentah, kemudian dilanjutkan dengan pembahasan dan pengujian hipotesis, maka pada Bab V ini dapat ditarik beberapa kesimpulan penelitian.

- Pertama, dari pengamatan lapangan dan dari data-data yang diperoleh di Kelurahan Wek I

selama ini Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan di Kelurahan Wek I sudah cukup baik.

2. Kedua, penelitian ini menemukan pengaruh Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) di Kelurahan Wek I yang dinyatakan dalam bentuk persamaan regresi $\hat{Y} = 1,461X + 0,893$. Artinya bahwa setiap kenaikan 1 unit skor Pelayanan Publik (X) akan menyebabkan kenaikan 89,3 unit skor Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) pada konstanta 146,1.
3. Ketiga, pengujian dengan koefisien korelasi yang menyatakan kekuatan Pengaruh Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) yang disimbolkan dengan $r_{xy} = 0,557$ diinterpretasikan sedang.
4. Keempat, pengujian koefisien determinasi menemukan kontribusi Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) yang disimbolkan dengan $r^2_{xy} = 0,310$, artinya kontribusinya sedang yaitu 0,310 atau 31%, sedangkan kontribusi variabel lainnya yang berpengaruh tetapi tidak diteliti sebesar 69%.
5. Kelima, $t_{hitung} = 2,95 > t_{tabel} = 1,771$, berarti bahwa *signifikansi* Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) adalah signifikan.
6. Keenam, dengan demikian terdapat *Pengaruh* Positif Pelayanan Publik (X) terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kelurahan (Y) adalah teruji benar.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi, (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Bina Aksara, Jakarta.

A.F. Stoner James, DKK, (1996), *Manajemen*, Edisi Bahasa Indonesia, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Budiman Arief, (1997), *Teori Negara*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ermaya, (2000), *Manajemen Pemerintahan*, PT. Vidcodata, Jakarta.

HadariNawawi, (2007) *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press.

Handoko, H., (1997), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.

Idrus Muhammad, (2009), *Metode Penelitian Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, edisi-2, Erlangga, Jakarta.

Kartini Kartono, (2006), *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*, PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum. Penyelenggaraan Pelayanan

Publik.

Lukiastuti dan Hamdani, (2013), *Manajemen Strategik Dalam Organisasi*, CAPS, Jakarta.

Lukman, (2001), *Konsep Aplikasi dalam: Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Mahsun Mohammad, (2006), *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta.

Moenir H.A.S, (2000), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Nawawi Hadari, (2007), *Metode Penelitian Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Nugroho Riant dan Wrihatnolo, (2013), *Manajemen Perencanaan Pembangunan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Panji Anoraga, (1998), *Dinamika Koperasi Bandung*: Penerbit Rineka Cipta.

Purwanto Iwan, (2007), *Manajemen Strategi*, CV. Yrama Widya. Bandung

Rasyid Ryaas, (1999), *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Yasrif Watampone, Jakarta.

Rivai, Veithzal, (2008), *Kepemimpinan Dalam Sikap Perilaku Organisasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Robbins, Stephen P., (2003), *Perilaku Organisasi*, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

Rothwell, (1995), *Cytokines and the nervous system II: Action and Mechanism action*, Alliance Mortgage Co. V.

Soedarjat, (1993) *Kapital Selekt Managemen Dan Kepemimpinan Serta Imlementasinya*, IND HILL, Jakarta.

Sogiyono *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R dan D*, Bandung Alfabeta.

Steers Richard M., (1977), *Organizational effectiveness: a bihavioral view*. Goodyear Pub. Co.
Strong C.F., (1963), *A History of Modern Political Constitutions*. New York.

Sudirwo, (2002), *Kurikulum dan Pembelajaran dalam Rangka Otonomi Daerah*, CV. Andira, Bandung.

Suharsimi Arikunto, (2006), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.

Sulistiyani, (2004), *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*, Gava Medi, Jakarta.

Sunyoto, Danang dan Burhanuddin, (2013), *Perilaku Organisasi*, CAPS, Yogyakarta.

Suradinata Ermaya, (1998), *Manajemen Pemerintahan: Otonomi Daerah*, CV Ramadan, Bandung.

Suradinata Ermaya, (2002), *Kepemimpinan Daerah dan Nasional Membangun Daerah Menuju Indonesia Bangkit*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Suradinata Ermaya, (2002), *Manajemen Pemerintahan Dalam Ilmu Pemerintahan* PT. Vidcodata, Jakarta.

Syafiie Inu Kencana, (2003) *Ilmu Pemerintahan*, MandarMaju, Bandung.

Syafiie Inu Kencanadkk, (2001), *Hukum Etika Pemerintahan*, Rineka Cipta, Jakarta.

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah.

Wibowo, (2007), *Manajemen Kinerja* : PT Raja Grafindo Persada.

Zein Badudu, (2001), *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.