

**PENGARUH KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI PADA  
KANTOR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG  
KOTA SAMARINDA**

**Maiyashi Depiyani**

**ABSTRAK**

Maiyashi Depiyani NPM. 13.11.10013509.051 dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *apakah ada pengaruh kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda?*.

Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 37 responden karyawan yang dijadikan sampel dalam pengembangan pelayanan administrasi di Kantor Wilayah Sungai Kunjang Samarinda. Data yang terkumpul dianalisis dengan uji Regresi Linier Sederhana dengan menggunakan program SPSS (Statistical Package For Social Science) untuk windows versi 21.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif pada konstitusi Camat pelayanan administrasi di Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda Pada bagian pengembangan pelayanan administrasi di Kecamatan Sungai Kunjang Samarinda setelah hasil korelasi persial di dapat nilai r hitung sebesar 0,567. Memiliki nilai positif sehingga bisa dikatakan bahwa pola hubungan antara pimpinan camat dengan pelayanan administrasi bersifat searah, yaitu semakin tinggi kepemimpinan camat akan semakin tinggi pelayanan administrasi, dan sebaliknya, semakin rendah pimpinan camat. Lemahnya pelayanan administrasi. Koefisien determinasi (KD) menunjukkan nilai 0,567 atau sama dengan 56,70% (pada putaran 60%) dari hasil ( $r^2 \times 100\%$ ). Ini berarti bahwa variasi perubahan kepemimpinan kecamatan dapat mempengaruhi pelayanan administrasi sebesar 60% dan sisanya 40% dipengaruhi oleh faktor selain kepemimpinan.

Kata kunci : Kepemimpinan dan Pelayanan Administrasi

## **I. PENDAHULUAN**

Kegiatan manusia secara bersama-sama selalu membutuhkan kepemimpinan. Untuk berbagai usaha dan kegiatannya diperlukan upaya yang terencana dan sistematis dalam melatih dan mempersiapkan pemimpin baru. Oleh karena itu, banyak studi dan penelitian dilakukan orang untuk mempelajari masalah pemimpin dan kepemimpinan yang menghasilkan berbagai teori tentang kepemimpinan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan. Bukan hanya pada tataan organisasi pemerintah. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Oleh sebab itu dalam kondisi yang demikian itu maka hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Seperti halnya lembaga pemerintahan semakin dituntut menciptakan kualitas

pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan administrasi yang handal dan berkualitas. Baru dalam pelayanan administrasi agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik.

Aspek pelayanan ini menjadi perhatian utama di dalam proses reformasi di Indonesia, karena selama ini kelemahan utama di dalam sistem manajemen administrasi di Indonesia terdapat hal buruk dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya pelayanan kantor kecamatan sungai kunjang samarinda agar dapat menciptakan sistem pemerintahan yang lebih baik dan berwibawa yang mampu memberikan pelayanan optimal terhadap kepentingan –kepentingan masyarakat.

Dalam pelayanan administrasi secara efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat menjadi baik yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemimpin dalam kecamatan sungai kunjang samarinda. Faktor- faktor seperti kualitas kepemimpinan, koordinasi, perencanaan dan pelayanan. Juga merupakan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi yang di berikan oleh pemerintah hingga menghasilkan kualitas yang baik.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka penulisan ini tidak mungkin meneliti keseluruhan yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi, karena keterbatasan waktu, pengetahuan, dan ada sebagainya, Oleh sebab itu di dalam penelitian ini penulisan berusaha untuk meneliti faktor kepemimpinana, khususnya perilaku kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah.

Mengingat hal tersebut diatas ,maka dalam hubngannya dengan pelayanan administrasi yang di berikan oleh pemerintahan maka kepemimpinan mempunyai peran yang sangat strategis untuk melakukan hal tersebut. Perubahan paradik pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan dalam melayani masyarakat, akan tergantung dari pola kepemimpinan yang dijalankan di dalam sesuatu organisasi. Karena bagaimana pun juga kepemimpinan akan sangat berpengaruh dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap terciptannya suasana kerja yang bergairah, semangat, dan dinamis serta pelayanan yang baik oleh masyarakatnya sangat berpengaruh di dalam pembentukan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## II. PERMASALAHAN

Memilih masalah penelitian adalah suatu langkah awal dari suatu kegiatan penelitian. Menurut **Suharsimi Arikunto (2002: 27-28)**,penentuan masalah atau memilih keadaan yang akan dipermasalahkan bagi penelitian adalah langkah pokok dan penting dalam proses penelitian,terutama penelitian terapan. Jadi permulaan dari proses penelitian itu sebenarnya adalah hal yang terpenting dan juga tersulit dalam proses tersebut.

Lebih lanjut **Suharsimi Arikunto (2002:29)** mengemukakan, bahwa permasalahan dalam penelitian sering pula disebut dengan istilah *problema* atau *problematik*. Secara garis besar , peneliti mempermasalahkan fenomena atau gejala atas tiga jenis,yaitu: 1) *Problema* untuk mengetahui status dan mendeskripsikan fenomena; 2) *Problema* untuk membandingkan dua fenomena atau lebih (*problema komparasi*);dan 3) *Problema* untuk mencari hubungan antara dua fenomena. Jenis-jenis permasalahan tersebut biasanya lalu dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan judul penelitian.

Dari uraian di atas, nampak bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh penulis termasuk kategori ketiga yaitu mencari hubungan antara dua fenomena yaitu hubungan kepemimpinan dengan pelayanan. Sehingga penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

*Apakah ada pengaruh kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda?*

### III. KERANGKA DASAR TEORI

Teori merupakan serangkaian konsep, definisi dan proposisi yang saling berkaitan dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis tentang suatu fenomena. Gambaran yang sistematis itu dijabarkan dengan menghubungkan variabel yang satu dengan yang lainnya dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena tersebut.

Teori sering pula disebut sebagai kerangka teoritis yang dapat membantu penelitian dalam menentukan tujuan dan arah penelitiannya sehingga dapat memilih konsep-konsep yang tepat guna pembentukan hipotesis.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada bagian ini penulis akan memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan setiap variabel yang ada di dalam penelitian ini, sehingga akan memudahkan penulis di dalam menentukan arah dan tujuan di dalam penelitian ini. Di samping itu dengan teori juga kita dapat memahami suatu fenomena atau gejala yang berkaitan dengan variabel-variabel yang ada di dalam penelitian ini. Berikut ini penulis yang di paparkan dalam teori-teori yang akan dikemukakan oleh para ahli yang berkaitan dengan variabel-variabel di dalam penelitian ini.

#### Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah salah satu faktor yang sangat menentukan dalam kegiatan menggerakkan orang lain untuk menjalankan tugas untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebab kepemimpinan menentukan arah dan tujuan, memberikan bimbingan terhadap pekerjaan dan mempengaruhi tingkah laku orang lain. Kesalahan di dalam kepemimpinan akan mengakibatkan kegagalan.

Sebelum penulis menguraikan masalah kepemimpinan secara lebih mendalam, ada baiknya di paparkan pula di sini pengertian administrasi dan manajemen, karena banyak para pakar mengatakan bahwa pemimpin tidak dapat dipisahkan dalam penerapannya dalam rangka usaha kerjasama manusia untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, bahkan di katakana bahwa manajemen adalah inti dari pada administrasi, sedangkan kepemimpinan merupakan inti dari pada manajemen.

**Gibson dkk** dalam **Djarkasih (1995; 334)** Kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Sementara itu menurut **Winardi (2000; 47)** Kepemimpinan merupakan suatu kemampuan yang melekat pada diri seseorang yang memimpin, yang tergantung dari macam-macam faktor, baik faktor-faktor intern maupun faktor-faktor ekstern.

Dari kedua pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah kemampuan seseorang dalam mempengaruhi, mengarahkan dan membimbing serta mengatur orang lain.

Menurut **Mulyasa (2004; 116)** dalam implementasinya seorang leader dapat dianalisis dari tiga teori kepemimpinan yaitu:

- 1) Demokratis. Inti demokratis adalah keterbukaan dan keinginan memposisikan pekerjaan dari, oleh dan untuk bersama. Pemimpin yang demokratis berusaha lebih banyak melibatkan anggota kelompok. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang dilandasi oleh anggapan bahwa hanya karena interaksi kelompok yang dinamis, tujuan organisasi akan dicapai. (**Danim 2004; 75-76**)
- 2) Otoriter. Kepemimpinan menurut teori ini berdasarkan atas perintah-perintah, paksaan dan tindakan yang *arbitrer* dalam hubungan antara pemimpin dengan pihak bawahan (**Terry dalam Winardi 2000; 62**)
- 3) *Laissez faire*. Seorang pemimpin memberikan kebebasan seluas-luasnya kepada para pengikutnya dalam hal menentukan aktifitas mereka. (**Terry dalam Winardi 2000; 64**)

Ketiga sifat tersebut sering dimiliki secara bersamaan sehingga dalam pelaksanaannya sifat-sifat tersebut muncul secara situasional.

Menurut **Wahjosumidjo (2002; 49)** Keberhasilan kepemimpinan pada hakekatnya berkaitan dengan tingkat kepedulian seorang pemimpin terlibat terhadap kedua orientasi yaitu :

- a. Apa yang telah dicapai oleh organisasi (*organizational achievement*) yang mencakup produksi, pendanaan, kemampuan adaptasi dengan program-program inovatif dan sebagiannya.
- b. Pembinaan terhadap organisasi (*organizational maintenance*) mencakup variable kepuasan bawahan, motivasi dan semangat kerja.

Seorang pemimpin harus memperhatikan dan mempraktekkan fungsi kepemimpinan dalam kehidupan sehari-hari, fungsi-fungsi tersebut menurut **Wahjosumidjo (2002; 105)** yaitu :

- 1) Pemimpin harus bertindak arif, bijaksana, adil atau dengan kata lain harus memperlakukan sama (*arbitrating*).
- 2) Sugesti atau sarana kepada bawahan (*suggesting*)
- 3) Memenuhi atau menyediakan dukungan yang diperlukan (*supplying*)
- 4) Berperan sebagai katalisator
- 5) Menciptakan rasa aman
- 6) Menjaga integritas sebagai orang yang menjadi pusat perhatian (*representing*)
- 7) Sebagai sumber semangat (*inspiring*)

Menurut **Wahjosumidjo dalam Mulyasa (2004; 115)** mengemukakan bahwa pemimpin harus memiliki karakter khusus yang mencakup :

- 1) Kepribadian
- 2) Keahlian dasar
- 3) Pengalaman dan pengetahuan professional
- 4) Pengetahuan administrasi dan pengawasan

Dari karakter tersebut seorang pemimpin harus memiliki kemampuan memimpin. Kemampuan menurut **Gibson dkk dalam Djarkasih (1995; 54)** adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut **Mulyasa (2004; 115)** kemampuan yang harus diwujudkan pemimpin sebagai *leader* dapat dianalisis dari :

- 1) Kepribadian. Kepribadian menurut **Gibson dkk dalam Djarkasih (1995; 70)**, adalah pola perilaku dan proses mental yang unik, yang mencirikan seseorang. Kepribadian

- kepala sekolah sebagai *leader* akan tercerminkan dalam sifat-sifat jujur, percaya diri, tanggung jawab, berani mengambil resiko dan keputusan, berjiwa besar, emosi yang stabil, teladan.
- 2) Pengetahuan terhadap bawahan. Memahami dengan baik karakteristik setiap bawahannya.
  - 3) Pengetahuan terhadap visi dan misi. Sebagai seorang pemimpin harus mampu mengembangkan visi, mengembangkan misi dan melaksanakan program untuk mewujudkan visi dan misi ke dalam tindakan.
  - 4) Kemampuan mengambil keputusan. Pemimpin harus memiliki kemampuan dalam pengambilan keputusan dalam menangani berbagai hal.
  - 5) Kemampuan berkomunikasi. Komunikasi sangat penting untuk menjalankan tugas sebagai seorang pemimpin. Pemimpin harus mampu berkomunikasi dengan baik terhadap bawahannya.

Dalam penelitian ini penulisan mengambil kemampuan kepemimpinan seperti yang dikemukakan **Mulyasa** sebagai indikator yaitu : Kepribadian, Kemampuan mengambil keputusan dan Kemampuan Komunikasi.

Dari uraian-uraian diatas dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin harus benar-benar dapat menguasai atau mengetahui tentang fungsinya sebagai pemimpin, dalam artian bahwa seorang pemimpin harus mampu membuat sesuatu perencanaan yang baik untuk menentukan dan menjelaskan tujuan dasar yang harus dilaksanakan, memberikan pengawasan yang efisien dalam hal memonitor kemajuan atas penyelesaian tugas yang dilakukan para pegawai.

Dengan demikian jelaslah bahwa keberhasilan seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas kepemimpinannya sangat tergantung pada kemampuan dan kecekapannya di dalam menerapkan teknik kepemimpinan dan mengetahui tugas serta fungsi sebagai seorang pemimpin.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut **Hadriyansah (2011; 11)** mendefinisikan bahwa “ Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi terhadap masyarakat. Proses yang dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Menurut **Drs. H.S.A Moenir (2000:27)** bahwa yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Sedangkan **Lansdale** yang dikutip **Soesilo Zuhar (2001 : 4)** mengartikan *service* sebagai memberikan manfaat kepada seseorang dengan menyediakan jasa atau barang yang bermanfaat bagi mereka. Menurut **Davidow** yang dikutip oleh **Soesilo Zuhar (2001:5)** menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilainya terhadap pelanggan.

Menurut **Moenir (2000 : 26)** yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Dari pengertian pelayanan sebagaimana menurut pertimbangan pendapat-pendapat para ahli yang telah teruraikan tadi diatas, penulis juga menuangkan pemikiran sendiri terhadap pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

#### a. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam keputusan **MENPAN Nomor 63 Tahun 2003** disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut;

##### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

##### 2. Kejelasan.

Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal :

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

##### 3. Kepastian Hukum

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

##### 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

##### 5. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

##### 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

##### 7. Kelengkapan saran dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)

#### 8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.

#### 9. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.

Dari penjelasan tentang prinsip-prinsip pelayanan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip-prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip-prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

### **Pengertian Pelayanan Administrasi**

Menurut **Liang Gie (2001; 12)** Secara Etimologis perkataan Indonesia "Administrasi" yang bahasa Inggrisnya "administration", berasal dari kata Latin, yaitu : "Administrare" dan "Administratio". Administrate berarti melayani, membantu, atau memenuhi. Sedangkan Administratio berarti pemberian bantuan, pelaksanaan, pimpinan, dan pemerintahan.

Kata administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, "administratie" yang artinya segala kegiatan yang meliputi tulis menulis, ketik mengetik, komputerisasi, surat menyurat (korespondensi), kearsipan, agenda (pekerjaan-pekerjaan Tata Usaha kantor)

Kata administrasi lainnya berasal dari bahasa Yunani, "Administrare" yang artinya Ada pada, *ministrare* melayani, maka kata administrasi berarti memberikan pelayanan. Dari dua pengertian di atas dapat diartikan bahwa administrasi mempunyai pengertian : "pelayanan kegiatan tata usaha kantor" (pelayanan pengetikan/komputer, pelayanan surat menyurat, dan lain sebagainya)

Untuk dapat memberikan pemahaman tentang pengertian administrasi, tidak lepas dari asal usul kata administrasi itu sendiri sebagaimana bahasan sebelumnya, yakni "kegiatan tata usaha kantor" dan "melayani".

### **Administrasi Dalam Arti Sempit**

Perlu dipahami bahwa istilah administrasi masih sering dipakai dalam arti "Tata Usaha". Pengertian yang dipakai ini berasal dari warisan zaman penjajahan Belanda dahulu, istilah Belanda "Administratie" di salin kedalam Bahasa Indonesia "Administrasi". Administratie dalam Bahasa Belanda ini umumnya di artikan sebagai, "*Elke steisematige ordening en schriftelijke vastlegging van gegevens, samengesteld met het doel een overzicht van deze gegevens te verkrijgen in hun geheel en hun onderling verband*".

(Setiap penyusunan keterangan-keterangan secara sistematis dan pencatatannya secara tertulis dengan maksud untuk memperoleh suatu ikhtisar mengenai keterangan-keterangan itu dalam keseluruhannya dan dalam hubungannya satu sama lain). Sebenarnya

pengertian Administratie yang demikian baru merupakan salah satu aspek cakupan istilah Administratie. Karena masih ada dua aspek yang merupakan cakupannya, yakni: “Berstruktur” atau manajemen dari kegiatan-kegiatan organisasi, dan “Beheer” atau manajemen dari sumber-sumber daya seperti: Finansial, personil, materiil, gudang, dan lain sebagainya.

Hanya saja yang populer di pihak bangsa Indonesia yang dijajah ialah pengertian Administratie dari aspek tata usaha. Jadi, pengertian administratie yang dikenal luas di Indonesia ialah tata usaha. Oleh karena itu sampai sekarang di Indonesia “administrasi” masih sering di artikan sebagai tata atau pekerjaan usaha, catat-mencatat, tulis-menulis, dan berbagai keterangan.

Kegiatan administrasi sebagai kegiatan catat-mencatat, tulis-menulis berbagai keterangan itu di jelaskan oleh **Haris Muda Nasution** dalam bukunya *Kursus Pengetahuan Administrasi* sebagai berikut : “Dalam arti sempit bahkan pengertian sehari-hari, maka administrasi artinya adalah tata usaha. Tata usaha ialah suatu pekerjaan yang sifatnya mengatur segala sesuatu pekerjaan yang sifatnya tulis-menulis, surat-menyurat / mencatat membukukan setiap perubahan atau kejadian yang terjadi dalam organisasi”.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut diatas, dapatlah dimengerti bahwa pengertian dalam arti sempit meliputi perbuatan tulis-menulis, catat-mencatat, yang kesemuanya merupakan kegiatan penyediaan bahan keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Kegiatan-kegiatan yang demikian itu dalam bahasa Indonesia telah lazim dipergunakan “Tata Usaha”.

### **Administrasi Dalam Arti Luas**

Dua istilah yang mirip tulisan dan bunyinya, namun berbeda makna dan isinya, yaitu “Administratie” (Belanda) dan “Administration” (Inggris), sama-sama di salin dalam satu istilah bahasa Indonesia yaitu, “Administrasi”, maka istilah yang kemudian ini mempunyai dua pengertian yaitu :

- a. Administrasi dalam pengertian sama dengan pengertian administratie atau yang lebih dikenal dengan kegiatan tata usaha.
- b. Administrasi dalam pengertian yang sama dengan administration. Untuk pengertian pertama kiranya telah jelas di uraikan di atas, sedangkan pengertian kedua inilah yang akan dibahas pada bagian berikut.

Administration mempunyai pengertian dan sikap yang lebih luas dari administratie dilihat dari tata usaha saja. Jadi, pengertian administrasi yang di maksud disini pengertian yang lebih luas yang sekaligus mencakup tata usaha .

Berhubungan erat dengan kelompok-kelompok privat dan individual. Bila diteliti secara cermat definisi-definisi di atas maka sesungguhnya administrasi adalah kegiatan rangkaian atau proses yang :

- a. Dilakukan oleh sekelompok orang (dua orang atau lebih)
- b. Berlangsung dalam suatu bentuk kerja sama
- c. Dimaksudkan mencapai tujuan tertentu yang telah di tetapkan

Ketiga faktor tersebut dapat disingkat menjadi sekelompok orang, kerja sama, tujuan tertentu, Ketiga faktor inilah yang lazim dikenal daripada Administrasi.

Dalam pengertian luas administrasi dapat dibedakan dalam 3 sudut, yaitu :

1. Proses



2. Fungsi atau Tugas
3. Kepranataan/Institusi
1. Proses

Ditinjau dari sudut proses, maka administrasi merupakan keseluruhan proses, mulai dari proses pemikiran, proses perencanaan, proses pengaturan, proses penggerakan, proses pengawasan sampai dengan pencapaian tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan orang harus memikirkan dahulu apa yang akan dicapai dan bagaimana cara mencapainya serta sarana dan prasana apa yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut serta kemampuan seseorang untuk menjalankannya

2. Fungsi atau Tugas
- Ditinjau dari sudut fungsi atau tugas administrasi berarti keseluruhan tindakan (aktivitas) yang harus dilakukan oleh seseorang yang berkedudukan sebagai “administrator” (memegang jabatan dalam manajemen suatu organisasi).

Dalam setiap organisasi atau instansi sudah tentu ada orang-orang yang menjalankan administrasi, misalnya :

- a. Orang- orang yang melaksanakan tugas kepemimpinan (pemimpin)
- b. Orang- orang yang melaksanakan tugas perencanaan (perencana)
- c. Orang- orang yang melaksanakan tugas pengawasan /kontrol (pengawas)
- d. Orang- orang yang mengorganisir (organisor), dan lain sebagainya.

3. Tinjauan (Institusi)

Ditinjau dari tujuan (institusi), maka tinjauan administrasi adalah melihat kegiatan dalam suatu lembaga melakukan aktivitas tertentu, misalnya: Lembaga perbankan, maka ada orang-orang yang melakukan kegiatan perbankan dalam lembaga itu; Kantor Pos, maka ada orang-orang yang melakukan kegiatan pelayanan pos (surat menyurat, pengiriman barang, dan lain lain); kantor pajak, kantor kepolisian, kantor departemen –departemen, non departemen dan lain sebagainya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi mempunyai pengertian: ”Aktivitas-aktivitas untuk mencapai tujuan” atau “proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan”

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Administrasi segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap usaha kerja sama manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan yang hendak dicapai dan sifat satu kerjasama bermacam-macam. Demikian juga jumlah dan susunan orang-orang yang bekerjasama berbeda-beda pula. Selanjutnya usaha itu dapat pula berlangsung pada waktu dan tempat yang berlainan. Tetapi pada setiap kerjasama yang dilakukan oleh kelompok orang pasti terdapat rangkaian kegiatan penataan yang mengarahkan kepada pencapaian tujuan. Rangkaian kegiatan penataan ini sebagai suatu kebulatan kini biasanya menjadi fungsi seorang atau beberapa orang pejabat berkata lain administrasi sebagai fungsi dijalankan oleh setiap orang yang berkedudukan sebagai pimpinan suatu usaha kerjasama manusia “Ketua Organisasi”, yang dinamakan “Administrator”. Jadi administrator ketua tertinggi dalam organisasi. Tetapi tidaklah bahwa administrator yang satu-satunya berperan sebagai fungsi Administrasi, melainkan dilaksanakan juga oleh pejabat-pejabat yang berada dibawahnya berdasarkan pelimpahan dari administrator tadi. Perlu diketahui bahwa administrasi yang merupakan rangkaian kegiatan penataan merupakan pekerjaan penunjang pelaksanaan pekerjaan substantif. Kelompok pekerjaan yang dilakukan dengan

rangkaian kegiatan substansif dinamakan “pekerjaan pokok” atau “pekerjaan induk” yaitu pekerjaan pelayanan yang langsung berkata lain dengan tujuan yang akan dicapai. Untuk menegaskan perbedaan antara rangkaian kegiatan penataan dan rangkaian kegiatan substansif, dapat diberikan. Sedangkan yang termasuk rangkaian kegiatan penataan antara lain :

- Membuat rencana kerja tahunan
- Membagi tugas antar pelayanan
- Menyusun kalender pelayanan administrasi
- Menyusun jadwal pelayanan administrasi
- Berusaha menemukan cara kerja yang lebih baik

Administrasi sebagai rangkaian kegiatan penataan didalam pelaksanaannya bila diteliti terlihat adanya unsur-unsur yang menurut **The Liang Gie** unsur-unsur terdiri atas 8 macam yaitu :

- a. Organisasi : adalah unsur pertama dari administrasi yang merupakan wadah dari kegiatan-kegiatan administrasi di jalankan. Dalam organisasi di kelompokkan orang-orang, tugas-tugas, wewenang dan tanggung jawab.
- b. manajemen : adalah rangkaian kegiatan menggerakkan orang dan mengerahkan segala fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.
- c. Komunikasi : rangkaian kegiatan menyampaikan warta dari suatu pihak ke pihak lain dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
- d. Kepegawaian : rangkaian kegiatan mengatur dan mengurus tenaga kerja dalam usaha kerjasama yang bersangkutan.
- e. Keuangan : rangkaian perbuatan mengelola segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerjasama.
- f. Perbekalan: rangkaian mengadakan, mengatur pemakaian, mendaftar sampai kepada penyingkiran benda-benda dalam usaha kerja.
- g. Tata usaha : rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengirim, menyimpan, keterangan-keterangan dalam usaha kerja.
- h. Hubungan masyarakat : rangkaian kegiatan menciptakan hubungan baik dengan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang bersangkutan.

Unsur-unsur yang di sebutkan terdapat dalam usaha kerjasama pada umumnya. Pemisah unsur-unsur itu hanyalah kebutuhan analisis teoritis sebab di kenyataan sehari-hari saling jalin-menjalin satu sama lain, karena memang administrasi merupakan suatu kebulatan yang tidak dapat dipisahkan.

Untuk mencegah kekacauan pengertian, dan dalam rangka pengembangan dan pembinaan administrasi di Indonesia, kiranya perlu penerbitan pengertian penggunaan administrasi ini. Untuk maksud tersebut maka pengertian “administratie” dari bahasa Belanda yang menyangkut kegiatan catat-mencatat berbagai keterangan kita gunakan istilah “tata usaha” .

Dan untuk pengertian “administrasi” kita tetap persamakan dengan pengertian “administration” (inggris), yang dalam buku ini didefinisikan sebagai segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap usaha kerjasama manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut **Drs. H.S.A Moenir ( 2000:27 )** bahwa yang dimaksud pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung yang pada hakekatnya merupakan serangkaian kegiatan. Karena itu, pelayanan merupakan proses dan

sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Sedangkan **Lansdale** yang dikutip **Soesilo Zuhar ( 2001 : 4 )** mengartikan *service* sebagai memberikan manfaat kepada seseorang dengan menyediakan jasa atau barang yang bermanfaat bagi mereka. Menurut **Moenir ( 2000 : 26 )** yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil unit sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintahan mempunyai dampak yang luas bagi masyarakat baik dampak dari segi positif maupun negatif. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai agar semua dapat berjalan dengan lancar.

Dari pengertian pelayanan sebagaimana menurut pertimbangan pendapat - pendapat para ahli yang telah teruraikan tadi diatas, penulis juga menuangkan pemikiran sendiri terhadap pengertian pelayanan yaitu suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat/instansi dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat baik yang berupa barang maupun jasa sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Dari penjelasan tentang prinsip - prinsip pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya dengan mengerti bagaimana memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan yang ada. Dengan kata lain, prinsip - prinsip pelayanan digunakan sebagai acuan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada publik. Selain itu prinsip - prinsip pelayanan dapat memudahkan masyarakat dalam menilai kinerja para aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

#### **IV. METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis merupakan penelitian eksplanasi atau yang bersifat menguji, yakni penelitian yang mencari hubungan antara variable satu terhadap variable yang lainnya.

Menurut **masrie singlarimbun** “penelitian eksplanatories, merupakan penelitian kejelasan yang menyorot hubungan antara variable-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan” (1995:3)

Pendapat yang lain diutarakan oleh **sanapiah faisal**, penelitian ekplanasi (explanation research) adalah untuk menguji hubungan antar variable yang dihipotesiskan (1995:21). Pada jenis penelitian ini, jelas ada hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Hipotesis itu sendiri menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variable untuk mengetahui apakah sesuatu variable berasosiasi ataukah tidak dengan variable lainnya; atau apakah sesuatu variable disebabkan atau dipengaruhi ataukah tidak oleh variable lainnya.

#### **Uji Validitas**

Untuk menunjang proses analisis maka alat pengukuran data harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Jika pertanyaan sudah valid dan reliable, berarti pertanyaan tersebut sudah bisa digunakan untuk mengukur faktornya.

**Umar (2005:179)** menyatakan :Validitas digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu alat pengukur apa yang ingin diukur. Sehingga mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti. Karena suatu penelitian memerlukan data yang valid dan reliable. Dan untuk menguji validitas tersebut. Peneliti menggunakan rumus teknik *correlations product moment* yaitu *pearson's bivariate correlation* yang rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment antara x dan y

X = skor pernyataan setiap nomor

Y = skor total

n = jumlah responden

Dengan *degree of freedom* (df) = (n-2) dan *alpha* = 5% (0,05), maka:

- a. Variabel dikatakan valid jika nilai *significancey pearson correlation* < 0,05
- b. Variabel dikatakan tidak valid jika nilai *significancey pearson correlation* > 0,05

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah setiap butir pertanyaan benar - benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (*sahih*). melalui uji validitas akan diketahui tingkat ketepatan penggunaan alat terhadap gejala. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pengujian validitas eksternal, yang dilakukan dengan cara membandingkan untuk mencari kesamaan antara kriteria yang ada pada instrument dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan.

Menurut **Sugiono (2004:16)** Instrument penelitian yang mempunyai validitas eksternal yang tinggi akan mengakibatkan hasil penelitian mempunyai validitas digeneralisasikan atau diterapkan pada sampel lain dalam populasi yang diteliti.

## V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulisan akan menyajikan hasil penelitian dari masing-masing variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Untuk kepentingan pengukuran dan pengumpulan data maka masing-masing variabel terdiri dari dua indikator.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket yang dibagikan kepada responden di dalam penelitian ini. Sebagaimana dijelaskan pada bab terdahulu bahwa jawaban setiap pertanyaan di dalam angket menggunakan skala 3 (tiga) dengan jenjang sebagai berikut :

- Jawaban A diberi skor 3
- Jawaban B diberi skor 2

- Jawaban C diberi skor 1

#### 4.5. Analisis dan Pembahasan

Analisis dilakukan dengan menggunakan program aplikasi SPSS 23 for window. Untuk mengetahui pengaruh antara variable X dan Y di atas disajikan analisis regresi linier sederhana pada table berikut ini :

**Tabel 14. Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.567 <sup>a</sup>	.321	.283	1.34824	.321	8.516	1	18	.009

a. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Camat

b. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

Berdasarkan hasil

Analisis seperti yang ditampilkan tabel di atas (Tabel Model Summary) diketahui bahwa korelasi persial antara kepemimpinan camat dengan pelayanan administrasi dengan korelasi Analisis Regresi Linier Sederhana. Hasil korelasi persial di dapat nilai r hitung sebesar 0,567. Memiliki nilai positif sehingga dapat dikatakan pola hubungan antara kepemimpinan camat dengan pelayanan administrasi adalah searah, artinya, semakin tinggi kepemimpinan camat maka akan semakin tinggi pelayanan administrasi, begitu pula sebaliknya, semakin rendah kepemimpinan camat maka semakin lemah pelayanan administrasi. Koefisien determinasinya (KD) menunjukkan nilai sebesar 0,567 atau sebesar 56,70% (di bulatkan 60%) dari hasil ( $r^2 \times 100\%$ ). Artinya variasi perubahan kepemimpinan camat dipengaruhi oleh pelayanan administrasi sebesar 60% dan sisanya 40% dipengaruhi faktor lain selain pelayanan administrasi.

**Tabel 15. ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.480	1	15.480	8.516	.009 <sup>b</sup>
	Residual	32.720	18	1.818		
	Total	48.200	19			

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

b. Predictors: (Constant), Kepemimpinan Camat

Pada tabel 15 menampilkan hasil pengujian koefisien determinasi. Hasil pengujian tersebut ditemukan harga F hitung sebesar 8.516 dengan sig = 0.09. Oleh karena nilai sig. < 0.05 maka  $H_0$  ( $p = 0$ ) ditolak yang artinya kepemimpinan camat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan administrasi

**Tabel 16. Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.549	3.355		.462	.650
1 Kepemimpinan Camat	.402	.138	.567	2.918	.009

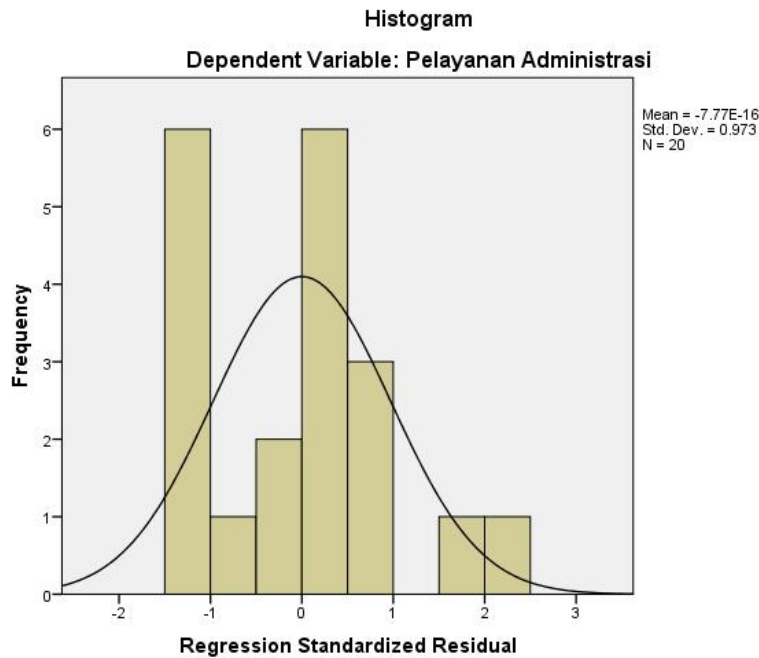
a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

Dari tabel 16 diperoleh persamaan :  $Y = 1.549 + 402 X$  konstanta sebesar 1.549 menyatakan bahwa persamaan regresi tersebut di atas menunjukkan bahwa X berpengaruh terhadap Y dengan penjelasan sebagai berikut :

- Nilai konstanta persamaan di atas adalah sebesar 1.549 angka tersebut menunjukkan kepemimpinan camat (X) yang diperoleh jika variabel pelayanan administrasi (Y) diabaikan.
- Nilai B sebesar 0,402 dengan menunjukkan bahwa ada pengaruh kepemimpinan camat (X) terhadap pelayanan administrasi (Y), yang bermakna bahwa bila variabel kepemimpinan camat (X) meningkat maka akan mendorong pelayanan administrasi sebesar 0.402 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap constant

Dari hasil koefisien regresi sederhana yang telah dijelaskan pada uraian di atas bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat secara parsial selanjutnya pada koefisien determinasi yang intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya menjelaskan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen hasil perhitungan koefisien determinasi penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji terlihat bahwa Grafik Histogram memperlihatkan sebaran data menyebar ke seluruh dunia kurva normal, sehingga dapat dinyatakan bahwa data mempunyai distribusi normal. Sementara hasil uji menggunakan P-P plot menunjukkan bahwa data mengikuti garis diagonal sehingga dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.



**Tabel 17. Hasil uji – t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.549	3.355		.462	.650
1 Kepemimpinan Camat	.402	.138	.567	2.918	.009

a. Dependent Variable: Pelayanan Administrasi

## VI. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan pada bab-bab terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan adalah sikap mental yang diperlihatkan oleh seseorang pemimpin yang diorientasikan terhadap tugas, bawahannya dan budaya organisasi. Sementara itu Pelayanan Administrasi adalah merupakan tugas yang dilakukan oleh seorang pegawai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Berdasarkan hasil analisis seperti yang ditampilkan tabel di atas (Tabel Model Summary) diketahui bahwa korelasi persial antara kepemimpinan camat dengan pelayanan administrasi dengan korelasi *Analisis Regresi Linier Sederhana*. Hasil korelasi persial di dapat nilai r hitung sebesar 0,567. Memiliki nilai positif sehingga dapat dikatakan pola hubungan antara kepemimpinan camat dengan pelayanan administrasi adalah searah, artinya, semakin tinggi kepemimpinan camat maka akan semakin tinggi pelayanan administrasi, begitu pula sebaliknya, semakin rendah kepemimpinan camat maka semakin lemah pelayanan administrasi. Koefisien determinasinya (KD) menunjukkan nilai sebesar 0,567 atau sebesar 56,70% (di bulatkan 60%) dari hasil ( $r^2 \times 100\%$ ). Artinya variasi perubahan kepemimpinan camat dapat mempengaruhi pelayanan administrasi sebesar 60% dan sisanya 40% dipengaruhi faktor lain selain kepemimpinan.
3. Dari hasil perhitungan yang dibuat untuk pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan camat (X) memiliki hubungan yang signifikan dengan pelayanan administrasi. Hasil uji t (Tabel Coefficients) diperoleh nilai t hitung sebesar 2.918. Sedangkan statistik tabel (t Tabel) diperoleh dari tabel t (terlampir) sebesar 1.549 artinya  $t \text{ hitung} < t (1.549 < 2.918)$  . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, variabel bebas kepemimpinan camat (X) secara persial memiliki hubungan **positif dan signifikan** terhadap pelayanan administrasi (Y). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dirumuskan di dalam penelitian ini yaitu : “Diduga pengaruh kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada kantor kecamatan sungai kunjang kota samarinda, dapat dibuktikan.

#### **Saran-Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada pimpinan instansi yang menjadi obyek di dalam penelitian ini disarankan agar kiranya dapat terus mempertahankan dan meningkatkan fungsi pelayanan terhadap masyarakat.
2. Kepada para pegawai disarankan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan diri serta mendukung seluruh kebijakan dari pimpinan yang berkaitan dengan masalah program masalah pelayanan agar di tingkatkan lagi, sehingga fungsi pelayanan yang dilakukan dapat dijalankan dengan baik dan maksimal.
3. Kepada para peneliti yang berminat untuk melanjutkan penelitian ini disarankan agar lebih memperdalam unit analisisnya, baik variabel maupun indikator penelitian, sehingga dapat lebih mempertajam hasil yang sudah penulis peroleh di dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Abdurrachman. 1979. Pokok-Pokok Management Umum. Ichtar Baru Van Hoeve, Jakarta.
- Doko 1992. Kinerja Karyawan sumber daya manusia. Yogyakarta: BPFE
- Gibson & Ivan ceviche Donnely. 1994. Organisasi dan manajemen. Perilaku, struktur, proses. Edisi keempat. Jakarta: Erlangga.
- H. Siagian. 1977. Management Suatu Pengantar. Alumni, Bandung
- Kartini Kartono. 1980. Metodologi Research Sosial. Alumni, Bandung.
- Kartini Kartono. 1991. Psikologi Sosial Untuk Manajemen. Rajawali Press, Jakarta
- Kartini Kartono. 2010. pengertian kepemimpinan & pemimpin organisasi Jakarta: Salemba Empat.
- Liang Gie, (12;2001). Pelayanan administrasi, stimologis, arti sepi, & luas. Yogyakarta: BPFE.
- LAN. 2003. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta: Pusat Kajian Kinerja Kelembagaan.
- Masri Singa rimbun dan Sofian Effendi. 1984. Metode Penelitian Survei. LP3ES, Jakarta.
- Pasolong, walyu 2007 pelayanan administrasi. New York: McGraw-hill.
- Simamora, Bilson. 2003. Pelayanan publik. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Tim dosen administrasi IKIP Malang. Pegawai dan Administrasi, 1990, Malang.
- Winardi, 2000, Kepemimpinan Dalam Manajemen. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hadriyansah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik Konsep. Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gajah Mada