



Juhanperak  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN :2745-7761

## OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT INUMAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

*Yurdi*

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan  
Email: yurdi@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Public service is a completion of official duties carried out by employees to achieve a goal in accordance with the guidelines set by the agency. This research was conducted at the Inuman District Office, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to find out and analyze the Optimization of Public Services at the Inuman District Office, Kuantan Singingi Regency. The type of research used in this study is a type of qualitative research, the author determines the entire population as a sample. The technique used in collecting the sample is purposive sampling technique. The informants in this study were 23 employees and the community at the Inuman District Office, Kuantan Singingi Regency. Data collection techniques used in this study were interviews, observation and documentation. Based on the results of the research and discussion that has been carried out in the field, it can be seen that public services at the Inuman Subdistrict Office, Kuantan Singingi Regency, are quite optimal.*

**Keywords:** *Optimization of Public Services*

### **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan suatu penyelesaian tugas kedinasan yang dilakukan oleh pegawai untuk mencapai suatu tujuan sesuai dengan pedoman yang telah ditentukan oleh instansi tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis penelitian Kualitatif, penulis menetapkan keseluruhan populasi dijadikan sampel. teknik yang digunakan dalam penarikan sampel yaitu teknik purposive sampling. Yang menjadi informan pada penelitian ini adalah 23 orang pegawai dan masyarakat yang ada pada Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan



Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah Cukup optimal

## **Kata Kunci : Optimalisasi Pelayanan Publik**

### **1. PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan selalu menjadi sebuah pembicaraan ditengah-tengah masyarakat banyak atau sering disebut dengan isu publik. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa:“optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya” Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Berdasarkan hasil observasi sementara, Fasilitas pelayanan yang dimiliki oleh kantor Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi juga kurang memadai. Padahal kita tahu bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik adalah fasilitas yang lengkap dan memadai. Banyak sebenarnya fasilitas yang masih kurang dalam pemberian pelayanan yang optimal kepada masyarakat, salah satu contohnya adalah keterbatasan ruangan, baik ruangan bagi aparatur, maupun ruangan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Ruang yang sempit membuat masyarakat berdesak-desakan dan antri dalam melaksanakan segala urusan kependudukan. Selain itu juga, keterbatasan aparatur juga dinilai masih kurang kuantitasnya, masih ada beberapa orang aparatur memegang dua perna berbeda dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan tepat waktu. Tidak hanya itu, fasilitas alat teknologi juga dilihat masih kurang memadai, contohnya komputer, alat perekaman, jaringan dan lain sebagainya. Berdasarkan permasalahan diatas yang menjelaskan permasalahan mengenai belum optimalnya pelayanan kepada masyarakat, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana Optimalisasi pelayan publik di Kantor Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi tersebut. untuk itu peneliti mengambil judul penelitian:“**Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi**”.

#### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas maka rumusan masalah yang ada adalah : “**Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi**”?.



### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Optimalisasi Pelayan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama mengenai Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang dan memberikan kontribusi dalam pengembangan.

#### **1.4.2 Aspek praktis**

Menambah wawasan keilmuan dalam hal yang berkaitan Optimalisasi pelayanan Publik dan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang baik pada Kantor Camat Inuman itu sendiri khususnya yang berkaitan dengan Optimalisasi pelayan Publik.

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara**

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, dan memenuhi”. Di Indonesia disebut Administrasi dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Yaitu, yang pertama *administratie* dari bahasa Belanda, yang berarti tata usaha dalam arti sempit. Kemudian secara istilah, yaitu manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi. Yang kedua *administration* yang berasal dari bahasa inggris, yaitu proses kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian ada beberapa hal yang terdandung dari pengertian administrasi, yaitu, sekelompok orang, kegiatan, kerja sama, tujuan, dan efisien.

#### **2.1.2 Teori/Konsep Organisasi**

Organisasi merupakan manifestasi solidaritas mekanik, yaitu bahwa organisasi didasarkan atas persamaan, sehingga menumbuhkan rasa kebersamaan dalam memajukan institusi, kemampuan partisipasi aktif sehingga memungkinkan dan terbuka jalan kearah perluasan keahlian serta keterampilan. Setiap karyawan mampu menguasai bidang-bidang tugas atau pekerjaan lain yang bertujuan membantu karyawan bila terjadi pemutusan hubungan kerja atau tiba masa pensiun atau pengurangan tenaga kerja atau dorongan untuk diversifikasi usaha-usaha lain melalui pendidikan dan pelatihan.

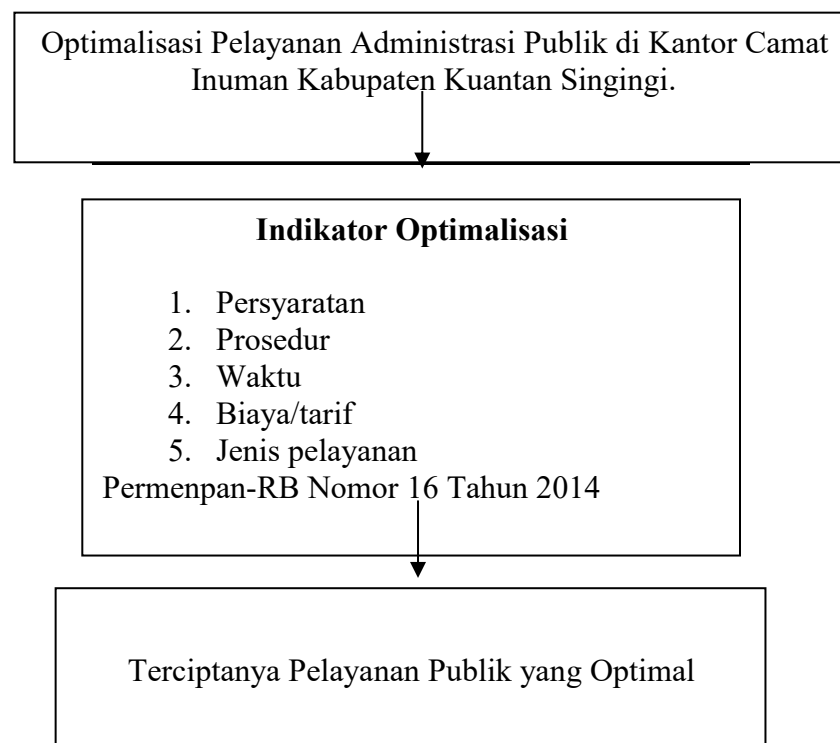
#### **2.1.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta kepada warga negara/ masyarakatnya, baik secara langsung

maupun tidak langsung. Istilah ini dikaitkan bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa memandang perbedaan baik ras, suku, agama, jenis kulit, maupun strata sosial mereka. Moenir dalam Anggara (2012:568) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, sedangkan Sinambela (2010:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1 Kerangka pemikiran



Sumber : Modifikasi peneliti 2023

## 2.3 Defenisi Operasional

Untuk memudahkan dalam menganalisa penelitian ini, maka berikut ini dijelaskan konsep yang digunakan sebagai acuan penelitian ini.

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Jenis Pelayanan, pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 2.4 Konsep Operasional

Judul	Indikator	Sub Indikator	Penilaian
Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.	Persyaratan	Teknis Administratif	Baik Kurang Optimal Tidak Optimal
	Prosedur	SOP	Baik Kurang Optimal Tidak Optimal
	waktu	Masa Tunggu	Baik Kurang Optimal Tidak Optimal
	Biaya/Tarif	Ongkos	Baik Kurang Optimal Tidak Optimal
	Jenis Pelayanan	Macam Pelayanan	Baik Kurang Optimal Tidak Optimal

#### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kaitan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif untuk menjelaskan dan menggambarkan mengenai Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 3.2 Informan

Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

No	Unsur	Jumlah (orang)	Persentase
1	Camat	1	6%
2	Sekretaris Camat	1	6%
3	ASN	5	29%
4	Masyarakat	15	59%
<b>Jumlah</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan 2023



### **3.3 Sumber Data**

#### **3.3.1 Data Primer**

Data Primer adalah data pokok atau data yang diperoleh langsung dari responden, data yang dibutuhkan adalah data tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

#### **3.3.2 Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh sebagai data pendukung dalam penelitian ini, data ini didapat atau diketahui dari Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.4. Fokus Penelitian**

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

### **3.5. Lokasi Penelitian**

Yang menjadi Lokasi penelitian ini adalah Optimalisasi Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi dengan alamat Desa Pasar Inuman Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.6.1 Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi dan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Seperti diungkap Easterberg (dalam Sugiyono,2011:15) wawancara yaitu merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai beberapa informan yang dianggap sebagai informan kunci.

#### **3.6.2 Dokumentasi**

Yang dimaksud dengan dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

#### **3.6.3 Observasi**

Observasi digunakan untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara sistematis pada obyek penelitian.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

Menurut Bodgan & Biklen dalam Moleong (2007) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya,



mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

3.7.1 Reduksi Data (*reduction data*).

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*).

3.7.3 Penarikan Kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan tentang optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi**

Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, maupun oleh swasta, atau pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan Agung Kurniawan dalam Pasolong (2011:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### **Indikator Persyaratan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator pelayanan publik, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptanya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Selain dari hasil wawancara peneliti dilapangan dengan beberapa orang informan, peneliti juga memberikan analisa terkait optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, yang mana hasil analisa peneliti dilapangan tidak jauh berbeda dengan hasil wawancara dengan informan penelitian bila dilihat dari indikator persyaratan, yang mana setiap masyarakat yang melakukan pelayanan sudah melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, sehingga dapat dikatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup optimal bila dilihat dari indikator persyaratan.

#### **Indikator Prosedur**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator Prosedur pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptanya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Untuk melihat hasil penelitian yang maksimal, selain dari melakukan wawancara secara langsung dengan informan, peneliti juga memberikan analisa penelitian terkait optimalisasi pelayanan publik di Kantor



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator prosedur pelayanan publik, optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup optimal.

#### **Indikator Waktu**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator waktu pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Bila dilihat dari indikator waktu pelayanan terhadap optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, selain dari hasil wawancara dengan beberapa orang informan, peneliti juga memberikan analisa atau observasi dilapangan, yang mana hasil observasi dilapangan hampir sama dengan hasil wawancara peneliti, sehingga dengan demikian dapat dikatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi bila dilihat dari indikator waktu pelayanan sudah berjalan dengan cukup optimal

#### **Indikator Biaya/Tarif**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator biaya atau tarif pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Hasil analisa peneliti dilapangan terkait optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi hampir sama dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa orang informan dilapangan, dengan demikian dapat dikatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi bila dilihat dari indikator biaya/tarif pelayanan sudah berjalan dengan cukup optimal.

#### **Indikator Jenis Pelayanan**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dengan beberapa informan mengenai optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi, bila dilihat dari indikator Jenis pelayan, itu sudah berjalan dengan cukup baik, dan pihak kantor camat Inuman selalu memberikan solusi terbaik kepada masyarakat dan selalu berusaha memberikan pelayanan publik yang baik demi terciptnya optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**





**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat diktehui bahwa Pelayana Publik di Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup optimal.

### **Saran**

1. Agar pemerintah Kecamatan Inuman terutama Kantor Camat Inuman lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Sebaiknya pihak Kantor Camat Inuman Kabupaten Kuantan Singingi menambah setiap fasilitas pelayan.
3. Pelayanan publik yang sudah optimal saat ini agar bisa dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
4. Agar masyarakat lebih teliti membaca setiap informasi yang ada dalam pelayanan publik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmadi, Abu dan Cholid Nurboko. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung, Alfa Beta.
- Alwi, Hasan.2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Dantes, nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Dewi, Irra Chrisyanti, 2011, *Pengantar Ilmu Administrasi*. PT Prestasi Jakarta, Pustakaraya
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- H. Inu kencana Syafiie, 2005. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT Refika Aditama
- Kadarisman, M. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.Jakarta:Rajawali Pers.
- Kencana Safi'i, Inu, 2003. *Sistem Administrasi Republik Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Kencana, Syafiie Inu, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta, Rineka Cipta
- Kencana, Syafiie Inu, 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesi*, Bandung, Bumi Aksara.
- Khaerul Umam. 2010. *Perilaku Organisasi CV*. Pustaka Setia
- Kumorotomo, Wahyudi, 2001, *Etika Administrasi Negara*, Jakarta, PT.Raja Grafindo Persada.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

- Malayu, S.P. Hasibuan. 2005. *Organisasi dan motivasi, dasar peningkatan produktivitas* : Bumi Pusaka
- Manulang, 2004. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gajah Mada University
- Max Webber dalam Kumorotomo dengan bukunya (2005:82). *Etika Administrasi Negara*:RajaGrafindo
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Ordway Tead Disadur oleh Drs. HE. Rosyidi, 2002, *Organisasi dan Management*. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Retno Sunu Astuti, 2014. *Penguatan Governance dan Kelembagaan dalam meningkatkan daya saing bangsa*. Semarang. UNDIP
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistio, Eko Budi, dan Rahayu Sulistiowati. 2015. *Azas-azas Manajemen*. Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja (AURA).
- Sutrisno, Edi. 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Terry, George. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta. PT. Bumi Aksara