

# **KEPEMIMPINAN DAN PELAYANAN PUBLIK**

**Sumarli**

**Fakultas Ilmu Sosial  
Program Studi Administrasi Negara  
Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan  
Singingi, Riau 29566**

## **ABSTRAK**

Kepemimpinan adalah faktor utama yang menentukan kegagalan ataupun keberhasilan sebuah organisasi. Pemimpin dengan kepemimpinannya yang memiliki kewenangan dan berwenang membuat sebuah kebijakan, yang dapat mempengaruhi seseorang ataupun sekelompok orang untuk melakukan sesuatu sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelayanan Publik adalah tanggung jawab sebuah organisasi pemerintah sebagai sebuah lembaga yang menyediakan layanan kepada masyarakatnya. Kualitas pelayanan tersebut dipengaruhi berbagai aspek dalam organisasi tersebut, dimulai dari pemimpin, sumberdaya aparatur, manajemen dan teknologi sebagai alat bantu bagi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maka pemimpin dalam sebuah organisasi memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dimulai dengan pengelolaan atau manajemen, peningkatan sumberdaya aparatur yang memberikan pelayanan hingga pemanfaatan teknologi. Maka dari itu kepemimpinan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi berbanding lurus dengan kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci: Kepemimpinan, Pelayanan Publik**

# **LEADERSHIP AND PUBLIC SERVICE**

**Sumarli**

***Study Program State Administration  
Faculty of Social Science  
Islamic University of Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM 7, Kebun Nenas, Teluk Kuantan, Kuantan Singingi Regency,  
Riau 29566***

## **ABSTRACT**

*Leadership is the main factor that determines the failure or success of an organization. Leaders with leadership who have the authority and authority to make a policy, which can influence a person or group of people to do something in accordance with the goals set. Public Service is the responsibility of a government organization as an institution that provides services to its people. The quality of service is influenced by various aspects of the organization, starting from the leader, apparatus resources, management and technology as a tool for the government in carrying out public services in accordance with the needs of the community. So the leader in an organization has an important role in efforts to improve the quality of service starting with management or management, increasing the apparatus resources that provide service to the utilization of technology. Therefore the leadership of a leader in an organization is directly proportional to the quality of public services.*

***Keyword : Leadership, Publik Services***

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Manusia telah mengalami pergeseran peradaban yang pada dasarnya telah mengalami tiga kali peradaban yakni, peradaban individual, peradaban paguyuban dan peradaban organisasi. Peradaban organisasi inilah muncul pelebagaan dari hubungan-hubungan sosial, terjadinya diferensiasi struktural dan spesialisasi fungsional, serta adanya kejelasan tanggungjawab. Peradaban organisasi juga muncul dikarenakan adanya perubahan masyarakat yang merujuk kepada negara-negara maju, sehingga masyarakat memasuki

peradaban yang baru yang pada akhirnya terbentuklah masyarakat modern.

Perubahan peradaban inilah yang menjadikan organisasi adalah inti dari kehidupan modern. Organisasi harus dimanajementi agar dapat dijalankan. Menurut Louis A. Allen (dalam Nugroho : 652) permasalahan terbesar masyarakat modern adalah bagaimana mereka merekonsiliasi dan mengintegrasikan manusia (dalam organisasi) untuk dapat bekerja bersama mencapai tujuan-tujuan yang baik. Maka oleh karena itulah organisasi perlu dimanajementi secara baik, namun begitu inti dari manajemen itu sendiri adalah kepemimpinan.

Kepemimpinan itu sendiri adalah kemampuan untuk mempengaruhi seseorang maupun kelompok untuk

pencapaian sasaran (Robbins : 432). Kepemimpinan juga dikatakan sebagai proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas-aktivitas yang ada hubungannya dengan pekerjaan para anggota kelompok. kepemimpinan juga memerlukan bentuk hubungan manusiawi yang efektif, artinya hubungan manusiawi dalam kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin dalam memperlakukan orang yang dipimpinnya, yang akan memberikan tanggapan berupa kegiatan-kegiatan yang menunjang atau tidak bagi pencapaian tujuan kelompok ataupun organisasinya (Zainal Rivai : 29).

Masyarakat modern tentunya menuntut organisasi pemerintah memberikan pelayanan publik secara cepat, efektif dan efisien. Sebagaimana pendapat Thoha (1991 : 41) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang /institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Moenir (dalam Anggara 2012 :568) berpendapat bahwa kegiatan pelayanan dapat diukur, dapat ditetapkan standar pengukurannya, baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasil keluarannya. Dengan adanya standar pengukuran terhadap kegiatan pelayanan, fungsi manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan masyarakat (*public service*).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu menyeimbangkan antara harapan para pengguna jasa publik dengan penerima layanan tersebut. Dengan begitu tidak akan terjadi kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diterima. Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat 2017 :21) bahwa pelayanan pelayanan publik adalah kepercayaan public. Pelayanan public dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Dalam sebuah organisasi pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan masyarakat. Pelayanan publik dalam konteks ini adalah pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut, dan dalam memberikan pelayanan telah menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal.

Pelayanan masyarakat menjadi hal yang paling penting karena berhubungan dengan komunitas masyarakat yang sangat banyak. Dalam hal ini negara sebagai sebuah organisasi harus memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Namun yang terjadi saat ini munculnya fenomena birokrasi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan pelayanan masyarakat yang sering diartikan dalam konotasi yang berbeda oleh masyarakat. Birokrasi lebih cenderung dinilai oleh masyarakat adalah sebuah proses layanan yang sangat berbelit-belit dan panjang ketika masyarakat berurusan dengan aparatur pemerintah. Maka dalam hal ini birokrasi yang cenderung dinilai adanya pemborosan aparatur dan tidak efisien serta lambat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dinilai perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini tentunya sangat dipengaruhi kepemimpinan yang baik untuk penyempurnaan manajemen pemerintahan sebagai suatu kebutuhan yang mendesak guna peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat.

## KERANGKA TEORITIS

### A. Kepemimpinan

#### Defenisi Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan. Merujuk kepada pendapat Robbins (2003 :40) kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya tujuan. Sedangkan Griffin (dalam Fahmi 2018:2)mengatakan bahwa pemimpin adalah individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa harus mengandalkan kekerasan; pemimpin adalah individu yang diterima oleh orang lain selain pemimpin. Menurut Pendapat Joseph C. Rost (dalam safari 2004:3) kepemimpinan adalah sebuah hubungan yang saling mempengaruhi diantara pemimpin dan pengikut (bahawan) yang menginginkan perubahan nyata yang mencerminkan tujuan bersamanya. Kartono (2016:6) kepemimpinan adalah masalah relasi dan pengaruh antara pemimpin dan yangdipimpin.

Menurut Istianto (2009:87)

Kepemimpinan adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan adalah suatu kegiatan dalam memimpikan sedangkan pemimpin adalah orang yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi orang lain sehingga orang lain tersebut mengikuti apa yang diinginkannya. Oleh karena itu pemimpin harus mampu mengatur dan mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama.
2. Kepemimpinan adalah dimana seorang pemimpin harus mampu mengatur dan mempengaruhi

orang lain untuk mencapai tujuan bersama.

3. Kepemimpinan merupakan subjek di dalam manajemen dan ilmu administrasi karena kepemimpinan terkait dengan hubungan antar atasan dan bawahan didalam organisasi.
4. Kepemimpinan merupakan proses berorientasi kepada manusia dan dapat diukur dari pengaruhnya terhadap perilaku organisasi.
5. Kepemimpinan pemerintah adalah sikap, perilaku dan kegiatan pemerintahan dipusat dan daerah dalam upaya mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintah negara.

Rivai (2003:2) menyebutkan defenisi kepemimpinan secara luas adalah meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya.

#### Tipe Kepemimpinan

Sunarto (2005:34) mengklarifikasi beberapa gaya kepemimpinan yaitu sebagai berikut:

1. Kharismatik/non-kharismatik  
Para pemimpin kharismatik bergantung pada kepribadian, kualitas pemberi semangat "aurat"nya. Mereka adalah pemimpin yang visioner, memiliki orientasi prestasi pengambil resiko yang penuh perhitungan, dan juga merupakan komunikator yang baik. Adapun para pemimpin non-kharismatik sangat bergantung pada pengetahuan mereka, kepercayaan diri dan ketenangan diri, serta pendekatan analitis dan menangani permasalahan.
2. Otokratis/ Demokratis

Menurut teori gaya kepemimpinan didasarkan atas perintah-perintah dan paksaan. Pemimpin melakukan pengawasan yang ketat, agar semua pekerjaan berlangsung secara efisien. Kepimpinan berorientasi pada tugasnya masing-masing sesuai dengan yang ada pada struktur organisasi dalam perusahaan tersebut. pemimpin ini hanya berperan sebagai pemain tunggal dan sangat ingin menguasai situasi, sikapnya selalu jauh dari bawahan sebab menganggap dirinya sebagai seorang yang sangat istimewa dibandingkan dengan bawahannya.

3. Pendorong/Pengawasan  
Pemimpinan yang memiliki sifat mendorong, member semangat kepada pegawai menggunakan visinya dan memberdayakan untuk mencapai tujuan kelompok. Adapun pemimpin bergaya pengawas memanipulasi pegawai agar patuh.
4. Transaksional /transformasional.  
Pemimpin transaksional memanfaatkan uang, pekerjaan dan keamanan pekerjaan untuk memperoleh kepatuhan dari pegawainya. Para pemimpin transformasional memberikan motivasi kepada pegawai untuk bekerja keras mencapai tujuan-tujuan yang lebih tinggi.  
Pemimpin transformasional mencurahkan perhatian pada hal-hal dan kebutuhan pengembangan dari masing-masing pengikut, kepemimpinan transformasional mengubah kesadaran para pengikut dan persoalan-persoalan dengan membantu mereka memandang masalah lama dengan cara-cara baru.

## **B. Konsep Pelayanan Publik**

Sinambela (dalam Pasalong 20016:128) adalah sebagai setiapkegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat 2017:21), bahwa pelayanan public adalah kepercayaan public. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai ketentuan dan peraturan yang ada. Hayat (2017:22) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik adalah satu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat.

Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan public dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan cepat, mudah, murah, tepat waktu dan baik (dalam Hayat 2017: 51). Sujardi (2012 :69) berpendapat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan standar penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan : prosedur pelayanan yang di bakukan bagi

- pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian : waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian permasalahan termasuk pengaduan.
  3. Biaya pelayanan : biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
  4. Produk pelayanan : hasil pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
  5. Sarana dan prasarana : penyediaan sarana prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
  6. Kompetensi pemberi pelayanan : kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

## PEMBAHASAN

Organisasi pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat tentunya harus memperhatikan aspek-aspek yang menunjang hal tersebut dan disesuaikan dengan peraturan pemerintah yang berlaku dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, sistem pelayanan menjadi pengaturan yang ketat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat diupayakan dengan pemberlakuan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan itu sendiri dapat berbentuk pelayanan barang dan jasa yang pada umumnya dikonsumsi secara bersamaan. Tetapi yang sering terjadi adalah kesulitan masyarakat untuk mendapatkan

pelayanan yang berkualitas sehingga sering terjadinya *take and give* antara *clien* atau *customer* dan yang memberi pekerjaan.

Bertolak dari hal tersebut, tentunya pemerintah sebagai organisasi yang memberi pelayanan publik perlu melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam rangka meningkatkan layanan terhadap masyarakat. Peran pemimpin memiliki pengaruh yang besar untuk menggerakkan sebuah organisasi. Hal ini dikarenakan otoritas organisasi berada di tangan pemimpin. Pemimpin juga akan menjadi kunci keberhasilan sebuah organisasi, ataupun kegagalan sebuah organisasi tergantung bagaimana seorang pemimpin melakukan proses kepemimpinannya. Dengan begitu pelayanan dapat dilakukan secara optimal jika sistem kepemimpinan dikelola secara baik dengan kendali seorang pemimpin.

Pelayanan publik tentunya tidak akan terlepas dari faktor kelembagaannya, yang tentunya akan berkaitan dengan kewenangan dan organisasi. Kewenangan dari pengambil kebijakan dalam sebuah organisasi hanya didapat dilakukan oleh seorang pemimpin, karena aparatur adalah pelaksana teknis yang mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya, namun yang memiliki kewenangan dan yang berwenanglah yang dapat mempengaruhi perubahan ataupun perbaikan terhadap pelayanan publik adalah pemimpin dengan kepemimpinannya.

Kepemimpinan dalam organisasi adalah ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Karena pemimpin adalah aktor utama dalam sebuah organisasi membutuhkan kematangan dan kecerdasan lebih dalam pengambilan kebijakan. Pemimpin juga sebagai konseptor tentunya menjadi

tumpuan dalam memajukan organisasi tersebut. Pemimpin puncak mempunyai kewenangan penuh terhadap organisasi, oleh karena itu yang dibutuhkan pemimpin itu adalah dominasi kemampuan membuat konsepsi terhadap pengembangan organisasinya. Dominasi kebijakan dalam membuat konsep, merancang visi, misi organisasi serta strategi dalam pembangunan organisasi menjadi kunci dari pola kerja kepemimpinan.

Kelemahan dalam pelayanan publik yang selama ini sering terlihat dan dirasakan oleh masyarakat dan yang dihadapi oleh pemerintah adalah pelayanan masyarakat yang masih terkesan berbelit-belit, pemborosan dan tidak efisien serta lambatnya aparatur dalam mengantisipasi permasalahan yang timbul dalam pemenuhan tuntutan masyarakat. Dalam hal inilah peran kepemimpinan seorang pemimpin sangat dibutuhkan dalam upaya penyempurnaan manajemen pemerintahan sebagai kebutuhan yang sangat mendesak, dan juga sumberdaya aparatur pemerintah yang perlu dikembangkan untuk peningkatan kualitas sesuai kebutuhan.

Kemajuan teknologi pada saat ini tentunya sangat akan menunjang pemimpin organisasi pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat dapat memanfaatkan hal tersebut dalam upaya-upaya peningkatan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peran pemerintah baik pusat maupun daerah sebagai penyedia pelayanan publik harusnya diarahkan pada visi sebagai pengarah, penggerak dan fasilitator dalam penyediaan pelayanan publik tersebut. Karena pemerintahlah yang memiliki otoritas tersebut untuk mendorong partisipasi masyarakat juga ikut andil dalam upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut. Dengan begitu pemahaman masyarakat tentang permasalahan pelayanan publik juga

akan menjadi lebih baik dan usaha pelayanan dari masyarakat yang lebih baik.

Peningkatan pelayanan tersebut tidak hanya ditunjang oleh kemajuan teknologi semata, tetapi juga membutuhkan keberadaan pemimpin yang juga harus menjadi motivasi bagi pegawai bawahannya untuk melaksanakan tugas dan fungsinya serta menjadi motivasi untuk meningkatkan kualitas sumberdaya aparatur yang menjadi bawahannya. Pemimpin juga harus mampu mentransformasikan kebaikan-kebaikan dalam organisasi. Pemimpin juga harus memiliki jiwa perubahan, dan tentunya arah perubahan kearah yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Dessler, Beer, Eisenstat and Spector, Kotter and Cohen, Abrahamson (dalam Hayat, 2017:30) sebagai berikut :

1. Membangun rasa tentang pentingnya perubahan. Setiap perubahan dimulai dari orientasi yang ingin dicapai, terutama konsepsi dari seorang pemimpin, kepedulian terhadap organisasi harus dijadikan sebagai fondasi dalam melakukan perubahan.
2. Melakukan mobilisasi komitmen melalui diagnosis persoalan. Hal ini penting dilakukan sebagai upaya dalam melakukan mobilisasi komitmen dari setiap unsure organisasi.
3. Menciptakan koalisi terarah. Untuk melakukan perubahan secara komprehensif, tidak bisa dilakukan secara mandiri atau sendirian. Setiap perubahan membutuhkan koalisi dan kerja sama yang kohesif.
4. Mengembangkan visi bersama. Perubahan atas kepemimpinan organisasi, tentunya mempunyai visi yang dibawa berdasarkan harapan bersama.

5. Mengkomsusmsi visi. Visi organisasi harus dikonsumsi secara intens kepada seluruh lapisan organisasi.
6. Membantu pegawai dalam melakukan perubahan. pola kerjasama tidak hanya berlaku pada aspek pencapaian tujuan organisasi.
7. Membangkitkan pemenang jangka pendek. Perubahan membutuhkan kerja keras, kerjasama dan target dari tujuan jangka pendek atas perubahan yang diharapkan.
8. Mengkonsolidasikan Pencapaian dan penghasilan lebih banyak perubahan. selain dilakukan target pencapaian jangka pendek akan melahirkan trust, kredibilitas, akuntabilitas, dan bergerak maju untuk melakukan perubahan.
9. Menetapkan cara baru. Sebagai perubahan dalam organisasi, tentunya komunikasi dan

Kepemimpinan dan pelayanan publik adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan mata rantainya dalam upaya memberikan dan peningkatan pelayanan publik terhadap masyarakat. kepemimpinan sangat mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi pemerintah sebagai lembaga yang

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

Anggara, Sahya, 2016, *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung, CV Pustaka Setia

kosolidasi serta koordinasi dari pemimpin menjadi penting.

10. Mengawasi kemajuan dan penyesuaian terhadap visi sesuai kebutuhan.

Beranjak dari hal tersebut kualitas pelayanan publik dipengaruhi berbagai aspek, dimulai dari kelembagaan organisasi, sumber daya aparatur pelaksana pelayanan hingga kepemimpinan seorang pemimpin organisasi yang akan menghasilkan kualitas pelayanan tersebut apakah telah memenuhi kebutuhan masyarakat atau belum memenuhi keinginan masyarakat. Faktor utama yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut adalah kepemimpinan seorang pimpinan, mampu atau tidaknya melakukan perubahan-perubahan mulai dari manajemen, peningkatan kualitas aparatur dan pemanfaatan kemajuan teknologi dalam melakukan pembaharuan-pembaharuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

## KESIMPULAN

mewadahi dan bertanggung terjawab dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Karena pemimpin dalam sebuah lembaga adalah orang yang memiliki kewenangan dan berwenang dalam membuat kebijakan dalam upaya-upaya peningkatan kualitas dari sebuah pelayanan publik.

Edison, Emron, dkk, 2018, *Manajemen Sumberdaya Manusia*, Bandung, Alfabeta

Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok, PT. Raja Grafindo Persada

- Mustafa, Delly, 2003. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung, CV. Alfabetta
- Robbins, Stephen P, 2003, *Prilaku Organisasi*, Edisi Terjemahan, New Jersey, PT. Indeks
- Rohaniah, Yoyoh & Efriza, 2015. *Pengantar Ilmu Politik; Kajian Mendasar Ilmu Politik*. Malang. Intrans Publishing
- Semil, Nurmah, 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok, Prenadamedia Group
- Susanto, Happy, 2004. *Menuju Birokrasi yang humanis*, Jakarta, Sinar Harapan
- Thoha, Miftah, 2012. *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta, Thafa Media 2008, *Ilmu Adiministrasi Publik Kontemporer*. Jakarta, Prenadamedia Group
- Zainal, Veithzhal Rivai, dkk, 2017, *Prilaku Organisasi*, Jakarta, Rajagrafindo Persada.