

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KEPALA DESA BANTARJATI KECAMATAN KERTAJATI KABUPATEN MAJALENGKA

Deni Herdiana¹, Detri Kurnia Nugraha²
Universitas Majalengka
Alamat e-mail: deni.herdiana@unma.ac.id

Abstract.

This research is motivated by a problem related to the quality of public services caused by organizational culture. The formulation of the problem in this study is aimed at knowing how organizational culture, the quality of public services and how much influence organizational culture has on the quality of public services at the Bantarjati Village Head Office.

This research data consists of primary and secondary data obtained through direct research in the field. The population in this study consisted of 57 people and 50 people were taken as a sample, with a precision value of 95%. While the data analysis technique in this study, namely using quantitative methods with a descriptive-quantitative approach.

The results of this study indicate that the organizational culture and quality of public services are descriptively rated as good. While quantitatively the results of this study indicate that there is a strong positive effect of organizational culture on the quality of public services, which when percented the value is 57.5% and the remaining 42.5% is influenced by other factors outside the organizational culture variable.

In general, the conclusion of this study is that the application of a good organizational culture will empirically have a positive impact on the quality of public servants at the Bantarjati Village Office, Kertajati District, Majalengka Regency.

Keywords:

Organizational Culture; Public Service Quality

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari pada masa sekarang ini aktivitas masyarakat tidak terlepas dari namanya suatu organisasi sebagai wadah apresiasi kebutuhan dan keinginan untuk menjalankan kehidupan yang ingin dicapai. Organisasi merupakan sekumpulan orang yang memiliki tujuan yang tersistematis, formal dan terkoordinir. Realitas dalam pelaksanaannya bisa dilakukan oleh pihak pemerintah maupun swasta. Berkaitan dengan pemerintah tentu hal ini sebagai pelaksanaan dalam bernegara untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu dari organisasi pemerintahan yang dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Pemerintahan Desa. Pemerintahan Desa merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 6 Tahun 2014 Pasal 1 ayat 2). Berdasarkan kedudukannya Pemerintahan Desa merupakan salah satu organisasi dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten.

Kaitannya dengan hal pelayanan publik pada pemerintahan desa sudah menjadi salah satu isu yang sangat krusial, dimana hal ini terjadi karena disuatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan dari tahun ketahun semakin besar. Sementara itu praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-belit dan melelahkan. Oleh karena itu pada dasarnya dalam tubuh birokrasi dibutuhkan reformasi pelayanan publik, jika dilihat pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan desa kepada masyarakat meliputi pelayanan pada berbagai bidang. Salah satu diantaranya adalah pelayanan di bidang administrasi yang melayani masyarakat dalam membuat sebuah surat ataupun pengantar surat/rekomendasi seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Rekomendasi Perizinan, Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), Surat Keterangan Nikah (SKN), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dan Surat-Surat Keterangan lainnya.

Setiap pelayanan publik yang diselenggarakan baik oleh organisasi pemerintah maupun swasta, tentunya haruslah memiliki standar pelayanan yang jelas sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pemerintahan Desa sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan

masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas kinerja pemerintah.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pada suatu organisasi dapat didukung oleh beberapa faktor, salah satunya adalah faktor budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan sebuah kebiasaan atau sistem yang dibentuk dalam sebuah organisasi yang berlaku bagi seluruh anggota organisasi. Dengan diterapkan budaya dan atau aturan-aturan yang baik dan dipatuhi oleh semua anggota organisasi, maka secara otomatis pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat juga akan baik. Selain itu, apabila pegawai diberikan pemahaman tentang budaya organisasi maka setiap pegawai akan bersemangat dan termotivasi untuk melakukan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal pada waktu pra penelitian, peneliti menemukan permasalahan yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka masih kurang begitu maksimal, seperti hal-hal berikut:

1. Masih terdapat Perangkat Desa yang kurang tanggap dan terkesan acuh dalam memberikan pelayanan.
2. Masih sering ditemukannya kesalahan dalam melakukan input/penulisan data identitas penduduk. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kehandalan pegawai masih kurang kompeten.
3. Masih terdapat pegawai yang keluar masuk kantor tanpa izin pada saat jam kerja berlangsung, sehingga masyarakat untuk mendapatkan pelayanan harus menunggu petugas.

Permasalahan pelayanan tersebut, diduga dikarenakan masih melekatnya

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

budaya organisasi yang kurang baik di Kantor tersebut, diantaranya:

1. Inisiatif dan atau keagresifan Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal.

2. Pegawai kurang teliti dalam melakukan pekerjaannya, sehingga hasil kerjanya tidak berhasil secara efektif dan efisien.

3. Masih kurangnya kesadaran diri petugas untuk mentaati peraturan-peraturan yang telah ditentukan oleh organisasi.

KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai, norma-norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan internal.” (2011: 13). budaya organisasi merupakan kerangka norma-norma yang terdapat dalam suatu organisasi dan dianut oleh para anggotanya yang dapat menjadi ciri khas suatu organisasi atau Perusahaan. Adapun menurut Edison dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia, menyatakan bahwa yang menjadi indikator budaya organisasi, yaitu sebagai berikut: Kesadaran diri, Keagresifan, Kepribadian, Performa Orientasi tim (2016: 131).

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Sedangkan publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum.

Berdasarkan Undang Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang

Adapun menurut Zeithaml dkk, dalam buku Hardiyansyah yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik, untuk mengetahui baik tidaknya kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, sebagai berikut: *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (tanggapan), *Assurance* (jaminan dan kepastian), *Empathy* (perhatian) (2011: 46). Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Budaya organisasi di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka, dipersepsikan baik.

H2 : Kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka, dipersepsikan baik.

H3: Terdapat pengaruh positif yang kuat budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka.

METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi yaitu masyarakat pengguna layanan publik di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka yang terakumulasi selama 3 (tiga) bulan terakhir, yaitu sebanyak 57 orang. jumlah sampel pada penelitian ini, yaitu sebanyak 49,89 atau dibulatkan menjadi 50 orang. teknik pengumpulan data Pengumpulan data primer

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

dilakukan dengan melakukan survey langsung ke Kantor Kepala Desa Bantarjati sebagai tempat analisis penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan menguji instrument penelitian menggunakan

uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya menguji melakukan pengujian normalitas data. Analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas pada Variabel Budaya Organisasi

No. Item	Nilai Indeks (r)**	Nilai r-tabel	Interprestasi
x1	0,661	0,3	Valid
x2	0,436	0,3	Valid
x3	0,695	0,3	Valid
x4	0,498	0,3	Valid
x5	0,567	0,3	Valid
x6	0,493	0,3	Valid
x7	0,629	0,3	Valid
x8	0,485	0,3	Valid
x9	0,588	0,3	Valid
x10	0,634	0,3	Valid

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Hasil uji validitas pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai indeks pada variabel budaya organisasi seluruhnya memperoleh nilai indeks lebih besar dari

nilai r-tabel 0,3. Sehingga instrument pertanyaan yang diajukan pada variabel budaya organisasi dalam penelitian ini seluruhnya dinyatakan "valid".

Tabel 2.: Hasil Uji Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan Publik

No. Item	Nilai Indeks (r)**	Nilai r-tabel	Interprestasi
y1	0,460	0,3	Valid
y2	0,452	0,3	Valid
y3	0,601	0,3	Valid
y4	0,787	0,3	Valid
y5	0,783	0,3	Valid
y6	0,747	0,3	Valid
y7	0,714	0,3	Valid
y8	0,416	0,3	Valid
y9	0,720	0,3	Valid
y10	0,775	0,3	Valid

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Hasil uji validitas pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai indeks pada

variabel kualitas pelayanan publik seluruhnya memperoleh nilai indeks lebih

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

besar dari nilai r-tabel 0,3. Sehingga instrument pertanyaan yang diajukan pada

variabel kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini seluruhnya dinyatakan “valid”.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas *Cronbach’s Alpha* pada Variabel Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik

Variabel	Nilai Koefisien (r)	Nilai r-tabel	Interprestasi
x Budaya Organisasi	0,770	0,7	Reliabel
y Kualitas Pelayanan Publik	0,846	0,7	Reliabel

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, menunjukkan bahwa seluruh nilai koefisien, baik itu dari variabel budaya organisasi dan atau kualitas pelayanan publik masing-masing memperoleh nilai koefisien lebih besar dari nilai r-tabel 0,7. Sehingga dapat dinyatakan bahwa data/alat ukur pada penelitian ini seluruhnya “reliabel”.

metode atau cara untuk menguji apakah dalam model regresi variabel indeviden dan variabel devenden keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Standar normal atau tidaknya data pada peneilitian dapat diketahui jika nilai *Asymptotic Sig* lebih besar dari nilai *Alpha* (batas kritis 0,05).

Uji normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov* merupakan suatu

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov*

Variabel	Nilai <i>Asymp.sig.</i>	Nilai <i>Alpha</i>	Interprestasi
x Budaya Organisasi	0,529	0,05	Normal
y Kualitas Pelayanan Publik	0,488	0,05	Normal

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Hasil uji normalitas pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* dari kedua variabel, baik budaya organisasi maupun kualitas pelayanan publik memiliki nilai *Asym. Sig* yang lebih besar dari nilai *Alpha* (batas kritis 0,05). Sehingga dapat dinyatakan bahwa kedua variabel pada penelitian ini memiliki distribusi data yang normal.

Setelah berhasil melakukan pengujian data, maka selanjutnya penulis dapat meneruskan proses penelitian ini untuk menganalisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan guna mengetahui kebenaran hipotesis tentang ada tidaknya pengaruh dan besarnya signifikasi pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.431	3.560	.683	.498
	Budaya org.	.885	.110	.758	8.069

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Hasil analisis regresi linier pada tabel di atas, menghasilkan nilai persamaan regresi, seperti berikut :

$$Y = 2,431 + 0,885 X$$

Artinya :

- a. Konstanta sebesar 2,431 menunjukkan bahwa bila tidak ada peningkatan atau penurunan dari variabel budaya organisasi, maka

nilai variabel kualitas pelayanan publik adalah 0,885.

- b. Nilai koefisien regresi pada variabel budaya organisasi, yaitu 0,885 artinya menunjukkan angka positif dan searah. Sehingga jika nilai pada variabel budaya organisasi meningkat maka variabel kualitas pelayanan publik akan meningkat dan begitu juga sebaliknya.

Tabel 6. Hasil Analisis Korelasi Pearson Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Correlations**		
Variabel	Budaya Organisasi	Kualitas Pelayanan
X	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
Y	Pearson Correlation	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Hasil analisis korelasi pada tabel di atas, menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi antara variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan adalah 0,758 atau mendekati +1. Artinya arah hubungan antara

budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik adalah positif dan jika dilihat dari besar nilai korelasinya kedua variabel tersebut memiliki nilai pengaruh yang kuat.

ENTREPRENEUR
Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka
 Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941
 Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

Tabel 7. Hasil Pengujian Hipotesis (Uji-t) Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

	Df = n-2 (48)	Nilai t-hitung	Nilai t-tabel	Keputusan
n=50	2,01063	8,059	2,01063	Ha diterima

Sumber : Data primer penelitian, 2021.

Hasil uji hipotesis pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada nilai *t-tabel* ($8,059 > 2,01063$) yang artinya H_a diterima, yaitu: “Terdapat pengaruh positif budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pada penelitian ini benar dan teruji kebenarannya.

Berdasarkan seluruh hasil analisis kuantitatif sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya di atas, maka pembahasan pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Bantarjati, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Dari hasil uji regresi linier menunjukkan nilai persamaan $+ 0,885$. Artinya antara variabel budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang positif dan searah. Sehingga jika nilai pada variabel budaya organisasi meningkat maka nilai kualitas pelayanan publik akan meningkat dan begitu juga sebaliknya.

Selanjutnya hasil uji korelasi menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan adalah $0,758$. Artinya budaya organisasi memiliki nilai pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan publik.

Sementara hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square = $0,575$ atau $57,5\%$. Artinya besarnya

pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik adalah $57,5\%$. Adapun sisanya $42,5\%$ dipengaruhi faktor lain selain variabel budaya organisasi.

Sedangkan dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari t-tabel yaitu $8,059 > 2,01063$. Artinya hipotesis (H_a) diterima, sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis pada penelitian ini telah teruji kebenarannya, yaitu: “Terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik”.

Secara garis besarnya kesimpulan dari penelitian ini adalah, penerapan budaya organisasi yang baik akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Sebagai seperangkat nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, atau norma-norma yang dianut bersama oleh para anggotanya, budaya organisasi dapat dijadikan sebagai pedoman perilaku dalam memecahkan masalah-masalah organisasi. Sehingga semakin kuat budaya organisasi yang dianut, maka semakin besar pula dorongan bagi para anggota untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Ini berarti semakin kuat budaya organisasi atau nilai-nilai dasar yang telah disepakati, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kiranya hasil penelitian ini dapat dikembangkan untuk mengukur penerapan budaya organisasi dan kualitas pelayanan publik serta pengaruhnya terhadap pencapaian tujuan organisasi pada instansi terkait.

ENTREPRENEUR

Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Majalengka

Published every January and July e-ISSN : (2776-2483), p-ISSN: 2723-1941

Available online <http://ejournal.unma.ac.id/index.php/entrepreneur>

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

Budaya organisasi merupakan hal yang penting untuk mengetahui seberapa jauh keberhasilan dalam mengelola organisasi, dan salah salah keberhasilan organisasi adalah mampu menyelenggarakan kualitas pelayanan publik baik. Adapun kesimpulannya dari hasil penelitian ini, yaitu:

1. Secara deskriptif budaya organisasi di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka tergolong baik.
2. Secara deskriptif kualitas pelayan publik di Kantor Kepala Desa Bantarjati Kecamatan Kertajati Kabupaten Majalengka tergolong baik.
3. Secara kuantitatif budaya organisasi memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun besarnya pengaruh tersebut adalah 57,5% dan sisanya 42,5% dipengaruhi faktor lain selain variabel budaya organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Amstrong Michael, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Elexmedia Komputindo. Jakarta.
- Diana Angelica, 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Edison, Anwar, Komariyah, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta.
- Handyaningrat Soewarno, 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Rhineka Cipta.
- Hasibuan Malayu, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.

Keban T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.

Mangkunegara. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja. Rosdakarya. Bandung.

Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pabundu Tika. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Pasolong Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Riduwan, 2011. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.

Rivai Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Siagian Sondang P, 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Silalahi Ulber, 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Aflabeta.

Tjiptono, Fandy, 2000, *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta

Wibowo. 2013. *Budaya Organisasi*. PT Raja Grafindo Persada. Depok.