

PENTINGNYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
(Studi Kasus Di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung)

Tita Meiriana Djuwita dan Edy Wahyudi

Dosen Tetap Universitas Nurtanio Bandung

Jl Casa No. 2, Lanud Sulaiman Kabupaten Bandung

e-mail: tdjuwita@gmail.com / edywahyudi@yahoo.com

Abstrak

Kepemimpinan dan pengorganisasian yang tepat pada suatu organisasi/institusi akan mampu menciptakan pelayanan prima. Hal ini dikarenakan di dalam tipe kepemimpinan memiliki karakteristik yang dapat diterima oleh bawahannya. Sedangkan pengorganisasian merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang harus dilakukan oleh seorang pemimpin untuk mempercepat terealisasinya tujuan organisasi/institusi.

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung yang masih belum optimal dengan fenomena kepemimpinan demokratis yang belum dapat dilaksanakan dengan baik serta tidak maksimalnya penerapan pengorganisasian sehingga dapat menurunkan pelayanan prima pegawai dengan perumusan masalah yaitu seberapa besar pengaruh kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian terhadap metode pelayanan prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan cara studi dokumentasi, studi lapangan, observasi, studi kepustakaan, wawancara serta angket. Adapun hipotesis yang penulis ajukan dalam penelitian ini adalah : “Besarnya pengaruh kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian terhadap pelayanan prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung ditentukan oleh dimensi kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian”.

Hasil pengajuan hipotesis menunjukkan bahwa kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Hal ini bermakna bahwa semakin tinggi kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian secara bersama-sama maka akan meningkatkan pelayanan prima dengan kontribusi sebesar 61,2% sedangkan sisanya 38,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti perencanaan, kebijakan motivasi kerja dan budaya kerja.

Rekomendasi yang disampaikan adalah sebaiknya SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung melakukan penambahan dan peningkatan kemampuan guru dan karyawan, serta mengadakan evaluasi pendidikan secara berkesinambungan serta perlu adanya perhatian serius terhadap kondisi di lapangan yang dapat menghambat peningkatan pelayanan prima.

Kata Kunci : kepemimpinan demokratis, pengorganisasian, pelayanan prima

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu satuan pendidikan yang bertujuan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. SMK 1 Angkasa Margahayu Kabupaten Bandung merupakan lembaga pendidikan yang bernaung di bawah suatu yayasan yaitu yayasan Pia Ardiya Garini. Dalam rangka upaya melaksanakan misi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan yang efektif, efisien dan berperan aktif serta fleksibel, Sekolah ini melakukan langkah strategi yaitu menata ulang sekolah dengan keberadaannya lebih berdaya guna bagi kepentingan pembangunan. Seluruh elemen pegawai yang bekerja di

SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung dapat melaksanakan misi melalui langkah strategi tersebut. Kewajiban yang harus dilaksanakan antara lain : Disiplin, melengkapi perangkat-perangkat pembelajaran, dan melakukan kegiatan belajar mengajar dengan nyaman dan penuh perhatian terhadap siswa.

Realisasi menunjukkan bahwa dalam kehidupan masyarakat masih dijumpai berbagai macam organisasi/institusi besar dan kecil dengan bentuk dan sifat yang berbeda-beda. Pengelompokan organisasi/institusi dapat dilakukan dengan berbagai cara antara lain didasarkan pada segi pengelolaan atau pemilikan, seperti dapat dibedakan antara

organisasi/institusi pemerintah dan swasta.

Pengorganisasian merupakan salah satu fungsi dari manajemen yang harus dilakukan oleh seorang pemimpin untuk mempercepat terealisasinya tujuan organisasi/institusi. Di dalam pengorganisasian seorang pemimpin harus mampu melaksanakan tahapan-tahapan dari pengorganisasian.

Berdasarkan penelitian, gejala-gejala yang terjadi di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Bandung Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung terkait dengan pelayanan prima yaitu,

1. Masih rendahnya perhatian para guru terhadap siswanya, contohnya guru hanya memperhatikan murid yang pandai sehingga timbul kesenjangan perhatian diantara murid yang ada di sekolah.

2. Ketidaksiplinan guru, contoh masih ditemukan adanya guru yang datang terlambat saat jam mengajar di kelas sehingga dapat mengganggu proses belajar di kelas.

3. Ketidaksiplinan guru untuk melengkapi perangkat pembelajaran, contohnya masih terdapat meja belajar siswa yang sudah tidak layak pakai, sehingga perlu adanya penggantian meja guna menciptakan kenyamanan murid dalam belajar.

Gejala-gejala tersebut terjadi diduga karena terdapat permasalahan yang berkaitan dengan kepemimpinan demokratis yang belum dapat dilaksanakan dengan baik. Permasalahan yang berkaitan dengan kepemimpinan demokratis yaitu :

1. Kurangnya kebebasan yang diberikan kepada bawahannya, contoh masih jarang para guru

memberikan ide atau saran berkaitan dengan proses belajar yang efektif dan efisien.

2. Masih rendahnya *reward* yang diberikan oleh pimpinan. Contohnya pimpinan jarang memberikan hadiah kepada guru yang berprestasi guna meningkatkan moril guru sehingga dapat dijadikan motivasi dalam peningkatan kualitas belajar bagi murid di kelas.

Disamping itu kurang optimalnya pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung juga disebabkan oleh tidak maksimalnya penerapan pengorganisasian, dengan indikasi yaitu :

1. Kurang jelasnya penempatan personel guru pada jabatannya, sebagai salah satu indikatornya adalah masih adanya guru yang mengajar tidak sesuai dengan

kompetensi dari mata pelajaran yang dimilikinya;

2. Masih lemahnya koordinasi antar guru, sebagai salah satu indikatornya adalah masih dijumpai adanya jadwal mengajar guru pada waktu yang sama di kelas yang berbeda untuk satu guru.

Merujuk pada uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Kepemimpinan Demokratis dan Pengorganisasian Terhadap Pelayanan Prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Uraian mengenai kerangka pemikiran, pernyataan masalah yang dirangkum dalam judul penelitian perlu dinyatakan dalam pernyataan masalah (*problem statement*) sebagai berikut :

“Belum tercapainya pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung, berhubungan erat dengan belum optimalnya kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian”. Berdasarkan pernyataan masalah tersebut, peneliti mengemukakan pertanyaan masalah (*problem questions*) sebagai berikut :

1. Seberapa besar kepemimpinan demokratis berpengaruh terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung ?
2. Seberapa besar pengorganisasian berpengaruh terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung ?
3. Seberapa besar kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian secara bersama-sama berpengaruh

terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepemimpinan demokratis terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengorganisasian terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah

Kejuruan (SMK) Angkasa 1
Margahayu Kabupaten Bandung.

2. KERANGKA PEMIKIRAN dan HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Kerangka Pemikiran

Menurut Silalahi (2007 : 310) dimensi kepemimpinan adalah pemimpin, pengikut, situasi, dan tujuan. Adapun definisi kepemimpinan menurutnya adalah bahwa secara umum kepemimpinan dapat diartikan sebagai tindakan mempengaruhi perilaku seseorang atau sekelompok orang kearah tercapainya tujuan-tujuan.

Menurut Kreitner dalam Silalahi (2007 : 310) : “Kepemimpinan adalah proses menginspirasi, mempengaruhi dan membimbing orang lain untuk berpartisipasi dalam upaya bersama”. Sedangkan menurut Williams dalam Silalahi (2007 : 310) “Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama atau organisasi”.

Apabila diamati definisi kepemimpinan di atas, pada dasarnya dalam kepemimpinan terdapat suatu kekuatan yaitu kekuatan pemimpin dalam mempengaruhi orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Implementasi kepemimpinan merupakan dimensi yang sangat penting dalam suatu organisasi. Sebaik apapun rencana yang telah dibuat apabila kepemimpinan tidak berjalan dengan efektif, maka rencana tersebut tidak akan memudahkan hasil yang diharapkan dengan semestinya.

Tipe-tipe kepemimpinan menurut Siagian dalam Handayani (1985 : 73-75):

“Terdapat lima tipe kepemimpinan yaitu tipe pemimpin yang otokratis, militeristis, paternalitis, kharismatis, dan demokratis. Dari lima tipe pemimpin tersebut, tipe pemimpin

demokratislah yang lebih tepat untuk organisasi modern dikarenakan:

- a. Dalam proses penggerakan bawahan selalu bertitik tolak dari pendapat bahwa manusia itu adalah makhluk yang termulia di dunia.
- b. Selalu berusaha mensinkronisasikan kepentingan dan tujuan organisasi dengan kepentingan dan tujuan pribadi dari para bawahannya.
- c. Senang menerima saran, pendapat, dan bahkan kritik dari bawahannya.
- d. Selalu berusaha mengutamakan kerjasama dan teamwork dalam usaha mencapai tujuan.
- e. Ikhlas memberikan kebebasan yang seluas-luasnya kepada bawahannya untuk berbuat kesalahan yang kemudian diperbaiki agar bawahan itu tidak lagi berbuat kesalahan yang sama, tetapi lebih berani untuk berbuat kesalahan yang lain.

- f. Selalu berusaha untuk menjadikan bawahannya lebih sukses daripadanya.
- g. Berusaha mengembagkan kapasitas diri pribadinya sebagai pemimpin.”

Secara implisit tergambar bahwa untuk menjadi pemimpin tipe bukanlah hal yang mudah. Namun, karena pemimpin yang merupakan kepemimpinan yang paling ideal alangkah baiknya jika semua pemimpin berusaha menjadi seorang pemimpin yang dapat membawa bawahannya mencapai kemajuan.

Menurut Barata (2004 : 27) :
“Pelayanan prima adalah kepedulan kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”.

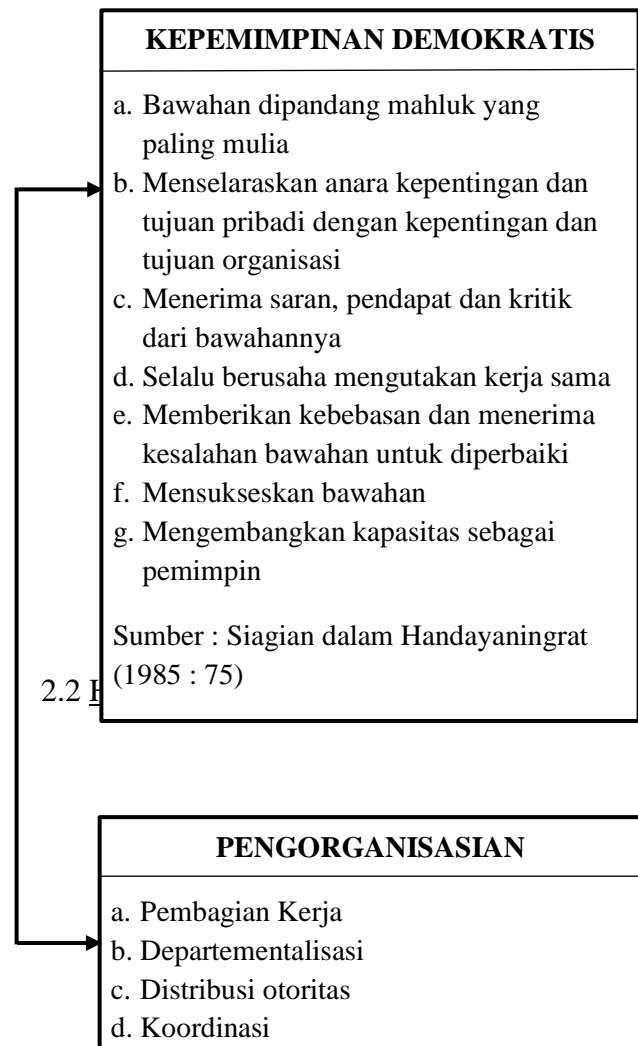
Dari definisi diatas, unsur penting yang terdapat dalam pelayanan prima adalah adanya upaya sikap menuasan terhadap pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adaya sikap kepedulian terhadap pelanggan.

Pengembangan pelayanan prima dilakukan dengan mengembangkan enam faktor :

- a. Kemampuan (*Ability*), mencakup masalah pengetahuan dan keterampilan.
- b. Sikap (*Attitude*), mencakup masalah perilaku yang baik.
- c. Penampilan (*Apprearance*), mencakup kepercayaan diri dan kredibilitas.
- d. Perhatian (*Attention*), mencakup kepedulian penuh terhadap pelanggan dan kepekaan terhadap saran dan kritikan dan pelanggan.

- e. Tindakan (*Action*), mencakup masalah kegiatan nyata dalam melayani pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*Accountability*), mencakup kedisiplinan dan keseriusan atau kesungguh-sungguhan dalam bekerja.

Secara Skematik kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan, sebagai berikut :



Hipotesis penelitian dapat diajukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : “Terdapat pengaruh kepemimpinan demokrasi dan pengorganisasian terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung”. Hipotesis tersebut dapat diuraikan dalam sub-sub hipotesis sebagai berikut :

- a. Besarnya pengaruh kepemimpinan demokrasi secara parsial terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung, ditentukan melalui dimensi-dimensi kepemimpinan demokratis.
- b. Besarnya pengaruh pengorganisasian secara parsial terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu

Kabupaten Bandung, ditentukan melalui dimensi-dimensi pengorganisasian.

- c. Besarnya pengaruh kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian secara simultan terhadap pelayanan prima di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung, ditentukan melalui dimensi-dimensi kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian.

3. METODE PENELITIAN

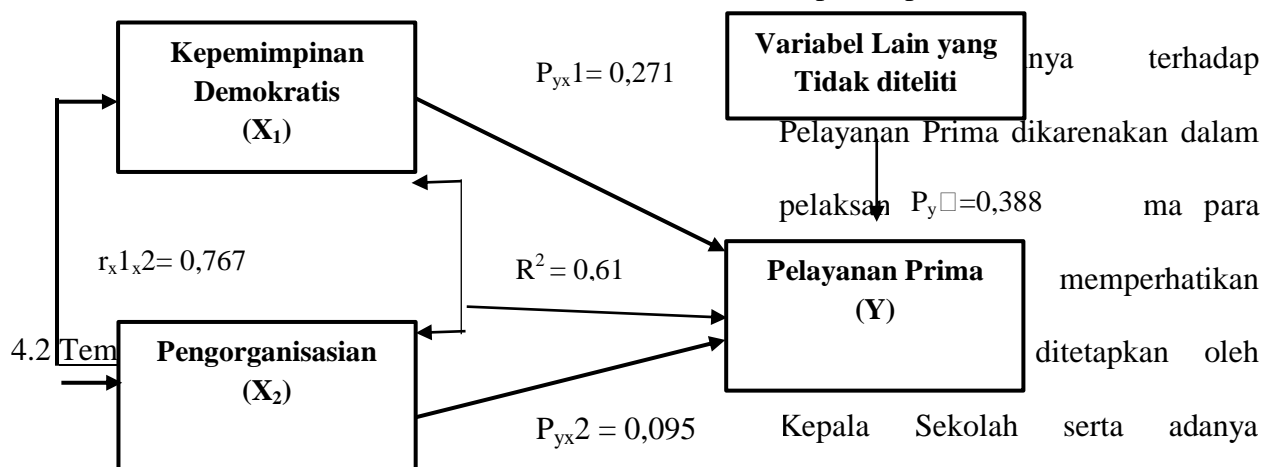
Desain penelitian ini adalah termasuk dalam studi analisis deskriptif yang bersifat kuantitatif dengan menerapkan model statistik sebab-akibat. Menurut Sekaran (2006 : 158), analisis deskriptif (*deskriptive analysis*) dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam

suatu situasi. Analisis kuantitatif yang digunakan adalah model statistik regresi berganda linier dengan menggunakan variabel bebas (*independent variables*) dan variabel terkait (*dependent variables*). Penelitian Deskriptif analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui hubungan kausal antara kepemimpinan demokratis dan pengorganisasian terhadap pelayanan prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung melalui pengujian hipotesis, mengingat penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan data-data di lapangan.

Berdasarkan uraian pembahasan di atas maka temuan penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Kepemimpinan Demokratis (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima (Y) di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung sebesar 0,271 atau sebesar 21,7% sedangkan Pengorganisasian sebesar 0,095 atau sebesar 9,5%. Hal ini juga menunjukkan bahwa Kepemimpinan Demokratis berpengaruh lebih kuat daripada Pengorganisasian terhadap Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.

4. PEMBAHASAN dan HASIL



motivasi untuk meningkatkan kualitas sekolah untuk menjadi lebih baik dengan ditunjang oleh peningkatan kemampuan dan pengetahuan para guru sehingga terbentuk keinginan yang sama dari warga sekolah untuk mencapai Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.

- b. Besarnya pengaruh yang diterima oleh Pelayanan Prima (Y) dari Kepemimpinan Demokratis (X_1) dan Pengorganisasian (X_2) yang dinyatakan oleh variabel residu \square adalah 38,8% seperti, perencanaan, kebijakan, motivasi dan budaya kerja harus mendapat perhatian yang serius dari seluruh warga sekolah, agar tercipta pelayanan prima SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.
- c. Kepemimpinan Demokratis (X_1) dan Pengorganisasian (X_2) secara

bersama-sama berpengaruh terhadap Pelayanan Prima (Y) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Pelayanan Prima (Y) di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung sebesar 0,612 atau sebesar 6,21% sedangkan sisasnya 0,388 atau sebesar 38,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti seperti perencanaan, kebijakan motivasi kerja dan budaya kerja, hal ini menunjukkan bahwa faktor Kepemimpinan Demokratis dan Pengorganisasian memiliki pengaruh terhadap Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa Kepemimpinan Demokratis yang dimiliki oleh seorang Kepala Sekolah dengan ditunjang adanya Pengorganisasian yang tepat dapat meningkatkan Pelayanan Prima di

SMK Angkasa 1 Margahayu
Kabupaten Bandung.

- d. Kepemimpinan Demokratis (X_1) yang terdiri atas indikator bawahan dipandang makhluk yang paling mulia, menselaraskan antara kepentingan dan tujuan pribadi dengan kepentingan dan tujuan organisasi, menerima saran, pendapat dan kritik dari bawahannya, selalu berusaha mengutamakan kerjasama, memberikan kebebasan dan mengembangkan kapasitas sebagai pemimpin berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima (Y) di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Hal ini juga menunjukkan bahwa Pelayanan Prima akan meningkat jika Kepemimpinan Demokratis juga ditingkatkan. Kepemimpinan Demokratis dapat

menyebabkan tinggi rendahnya Pelayanan Prima.

- e. Pengorganisasian (X_2) yang terdiri atas indikator pembagian kerja, departementalisasi, distribusi otoritas, koordinasi berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima (Y) di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Hal ini juga menunjukkan bahwa Pelayanan Prima akan meningkat jika Pengorganisasian pegawai juga ditingkatkan. Pengorganisasian pegawai dapat menyebabkan tinggi rendahnya Pelayanan Prima.
- f. Kepemimpinan Demokratis (X_1) yang terdiri atas indikator bawahan dipandang makhluk yang paling mulia menselaraskan antara kepentingan dan tujuan pribadi dengan kepentingan dan tujuan organisasi, menerima saran, pendapat dan kritik dari

bawahannya, selalu berusaha mengutamakan kerja sama, mensukseskan bawahan, mengembangkan kapasitas sebagai pemimpin dan Pengorganisasian (X_2) yang terdiri atas indikator pembagian kerja, departementalisasi, distribusi otoritas, koordinasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Pelayanan Prima (Y) di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Hal ini juga menunjukkan bahwa Pelayanan Prima akan meningkat jika Kepemimpinan Demokratis dan Pengorganisasian juga ditingkatkan. Kepemimpinan Demokratis dan Pengorganisasian dapat menyebabkan rendahnya Pelayanan Prima.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- a. Kepemimpinan Demokratis dan Pengorganisasian memiliki pengaruh yang kuat dalam mempengaruhi Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.
- b. Berdasarkan hasil uji t (pengaruh secara parsial) diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepemimpinan Demokratis terhadap Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan Kepemimpinan Demokratis akan diikuti secara positif oleh naiknya Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.
- c. Berdasarkan hasil uji t (pengaruh secara parsial) diketahui bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengorganisasian terhadap Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1

Margahayu Kabupaten Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pengorganisasian akan diikuti secara positif oleh naiknya Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.

- d. Variabel-variabel lain selain variabel yang diteliti yaitu Perencanaan, Kebijakan Motivasi Kerja dan Budaya Kerja berpengaruh terhadap Pelayanan Prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.

5.2 Saran

- a. Perlu adanya penambahan guru yang ada di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung mengingat semakin besar beban guru dalam mengajar, untuk itu perlu dipertimbangkan jumlah guru praktek disesuaikan dengan jumlah murid yang ada di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Contohnya penambahan 1 orang

guru untuk setiap pelajaran praktek sehingga dapat membantu proses pembimbingan siswa dalam melaksanakan praktek dan seluruh rangkaian materi dapat diterima dengan baik oleh siswa.

Perlu adanya peningkatan Kemampuan yang dimiliki oleh guru dan karyawan yang ada di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung sehingga dapat meningkat pengetahuan dan keterampilannya dalam rangka meningkatkan pelayanan prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung. Contohnya memberikan kesempatan kepada 2 guru atau karyawan setiap dua tahun sekali untuk mengikuti pendidikan S1, S2, dan S3 sehingga dapat mendukung peningkatan kemampuan yang akan berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan prima di SMK Angkasa 1 Margahayu Kabupaten Bandung.

Daftar Pustaka

- ARIKUNTO, Suharsimi
2000 Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta : Rineka Cipta
- BARATA, Atep, Aadya
2004 Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan Kedua, Gramedia, Jakarta
-
- 2006 Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Cetakan Ketiga, November 2006, : Gramedia, Jakarta
- BECK, robert
1990 *Motivation (Theories and Principle)*. Englewood Cliffs, New Jersey
- DESSLER, Gary
1985 Manajemen Personalia, terjemahan Agus Dharma, Jakarta, Penerbit Erlangga
- BUNGIN, Burhan
2011 Metodolgi Penelitian Kuantitatif, Edisi Kedua, Kencana Jakarta
- DIMOCK, Koenig
1960 Publik Administration, New York, Rinehart & Company
- DWIYANTO, Agus
2007 Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Erlina,
2005 Metodologi Penelitian, USU Press, Medan
-
- 2011 Metode Penelitian : Untuk Akuntansi, USU Press, Medan
- FRISKA
2004 Kepemimpinan dalam Organisasi, Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan
- HANDAYANINGRAT, Soewarno
1985 Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Sapdodadi, NV Jakarta
- HANDOKO, Hani
2001 Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia edisi 2, BPFE, Yogyakarta
-
- 2003 Manajemen, Yogyakarta, BPFE-YOGYAKARTA.
- KARTONO, Kartini
2008 Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta : Raja Grafindo Persada
-
- 2013 Patologi Sosial, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- KEBAN, Yeremias T
2004 Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konep, Teori dan Isu, Yogyakarta: Gava Media
- KOTLER, Philip and KELLER, Kevin L
2007 Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia, Cetakan Pertama, Edisi 12, Jilid 2, diterjemahkan Benyamin Molan, PT. Indeks, Bandung

KUNCORO, Mudrajaat

2004 Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi, Edisi Kedua, UPP AMP YKPN, Yogyakarta

LAMB, et, al

2001 Pemasaran, Buku 1, diterjemahkan David Octarevia, Salemba Empat, Bandung

LOVELOCK, CH dan WRIGHT, L.K.,

2007 Manajemen Pemasaran Jasa, Penerjemah : Agus Widyantoro dan Tim, Indeks, Bandung

MAHMUDI

2010 Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, UPP STIM YKPN, Yogyakarta

NAWAWI, Hadari

2005 Metode Penelitian Bidang Sosial, Yogyakarta : Gajah Mada Universiti Press

NUGROHO, Bhuono Agung

2005 Strategi Jitu (Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS), Andi, Yogyakarta

Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, Leonard Berry

1985 A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research Journal of Marketing, Volume 49

PASOLONG, Harbani

2008 Kepemimpinan Birokrasi, Bandung : Alfabeta

Prastisto, Arif

2004 Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta