

# PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN KEPALA PUSKESMAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PASIEN DI PUSKESMAS KOTA BAUBAU

Rasifa<sup>1\*</sup>

<sup>1\*</sup> Mahasiswa Program Pascasarjana Ilmu Administrasi Negara Universitas Dayanu Ikhsanuddin, Baubau

e-mail:

\* Corresponding Author

## INFORMASI ARTIKEL

Print ISSN : 2302-254X

Online ISSN : 2963-4628

**Kata kunci:** gaya kepemimpinan, kualitas pelayanan, pasien puskesmas

**Keywords:** *leadership style, quality of service, patient health center*

## ABSTRAK

Pemimpin kurang peduli pada kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan tidak seperti yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan kepala puskesmas terhadap kualitas pelayanan pasien di puskesmas Kota Baubau. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pasien yang pernah berobat di puskesmas Kota Baubau dan petugas yang bekerja di puskesmas Kota Baubau yang terpetakan dalam 17 wilayah puskesmas di Kota Baubau. Data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan 2 jenis analisis yakni analisis univariat untuk melihat distribusi frekwensi masing-masing dimensi variabel, dan analisis bivariat untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala puskesmas di Kota Baubau dapat menumbuhkan semangat kerja dalam melayani pasien, dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,1 atau dikategorikan baik. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan Kepala Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pasien di Puskesmas Kota Baubau sebesar 91,8%.

*Leaders are less concerned about the quality of public services, so services do not meet expectations. The aim of this study is to analyse the impact of the leadership style of the head of the Puskesmas on the quality of patient care in the Puskesmas of Baubau City. This study uses a quantitative research design. The population of this study was patients who were treated in the health centre of Baubau city and officials who worked in the health centre of Baubau city mapped in 17 health centres of Baubau city. The research data were analysed using two methods of analysis, namely univariate analysis to determine the frequency distribution of each variable dimension and bivariate analysis to determine the relationship between the independent variable and the dependent variable. The results show that the leadership style of the head of the health centre in Baubau town can promote work enthusiasm in serving patients, with an average score of 3.1, which is considered good. The conclusion of this study shows that the leadership style of the head of the Puskesmas has a positive and significant impact on the quality of patient service in the Puskesmas of Baubau city of 91.8%.*

## PENERBIT

Universitas Dayanu Ikhsanuddin.  
Jalan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,  
Kode Pos 93721 Baubau,  
Sulawesi Tenggara, Indonesia.  
Email: [jurnaladm2110@gmail.com](mailto:jurnaladm2110@gmail.com)

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



## PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan masih menjadi problem mendasar yang dikeluhkan sebagian besar masyarakat. Salah satunya ditunjukkan oleh survey *Citizen Report Card (CRC) Indonesia Corruption Watch (ICW)* pada November 2009 yang menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan belum memberikan pelayanan yang baik. (Surahmawati, 2015).

Secara teoretis kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan termasuk dalam hal pelayanan puskesmas. Hasil penelitian Septiani Nur Hidayati (2016) dengan judul Pengaruh gaya kepemimpinan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan dan kompetensi, komitmen organisasi dan motivasi berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pegawai Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Juga Rizki (2021) yang menelaah pengaruh gaya kepemimpinan pada suatu puskesmas meliputi motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai dimana temuan penelitiannya menunjukkan bahwa secara parsial gaya kepemimpinan berpengaruh

Rasifa

positif dan kuat terhadap kepuasan kerja pegawai di Puskesmas Sencano Jaya Kecamatan Batang Peranap adapun pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja pegawai menunjukkan hasil yang positif dan signifikan di Puskesmas Sencano Jaya Kecamatan Batang Peranap.

Berbagai teori di atas telah dijelaskan oleh banyak ahli diantaranya yaitu Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Transaksional oleh Campling, et.al, (2002). Juga ada Gaya Gaya Manajemen Tugas; 2) Gaya Manajemen Country Club; 3) Gaya Manajemen Miskin; dan 4) Gaya Manajemen Tim (Rivai dan Mulyadi, 2013). Namun dalam penelitian ini peneliti merujuk pada gaya kepemimpinan situasional oleh Hersey Dan Blanchard dalam Miftah Thoha (2013) yakni gaya kepemimpinan instruksi, gaya kepemimpinan konsultasi, gaya kepemimpinan partisipasi, dan gaya kepemimpinan delegasi. Teori ini dipilih karena dianggap paling cocok untuk membedah permasalahan penelitian ini dimana Gaya kepemimpinan ini diharapkan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pasien Puskesmas di Koata Baubau. Kualitas pelayanan dimaksud merujuk pada sembilan (9) indeks kualitas pelayanan sesuai Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 tentang pelayanan publik.

## TINJAUAN PUSTAKA

Kepemimpinan secara umum dimaknai sebagai proses memengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, memengaruhi untuk memperbaiki kelompok dan budayanya. (Rivai dan Mulyadi, 2013). Oleh Robbin, 2002 menjelaskan bahwa kepemimpinan merupakan konsekuensi dari posisi atau jabatan yang dijalankan oleh seseorang dalam suatu organisasi. Kepemimpinan ini identik dengan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi seluruh anggota organisasi dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Robbin, 2002).

Guritno, 2005 menjelaskan bahwa terdapat tiga pola dasar gaya kepemimpinan, yaitu pemimpin yang mementingkan pelaksanaan tugas, pemimpin yang mementingkan hubungan kerja sama dan pemimpin yang mementingkan pencapaian hasil. Untuk mencapai tujuan dan keberhasilan organisasi maka gaya pemimpin harus yang diterapkan harus sesuai dengan kondisi lingkungan sehingga dapat mengoptimalkan semua potensi bawahannya secara berkelanjutan.

Gaya kepemimpinan juga dapat dijelaskan dengan sebuah teori yang disebut pola manajerial. Teori ini menjelaskan bahwa terdapat dua perhatian dasar seorang manajerial yang akan mempengaruhi gaya kepemimpinannya, yakni perhatian terhadap tugas/hasil dan perhatian terhadap bawahan/manusia.

Hersey dan Blanchard dalam Miftah Thoha (2013) mengemukakan gaya kepemimpinan situasional yang dibagi dalam dasar yakni: 1) Gaya kepemimpinan instruksi yaitu aktivitas kepemimpinan yang menunjukkan sikap yang banyak memberikan pengarahan dan dukungan yang minim terhadap pegawai. Tipe kepemimpinan ini lebih bersifat mengarahkan atau memberikan perintah yang spesifik tentang peranan dan tujuan bagi pengikutnya, tingginya aktivitas mengawasi setiap pelaksanaan tugas kepada bawahannya. 2) Gaya kepemimpinan konsultasi yaitu kepemimpinan yang lebih banyak mengarahkan dan banyak memberikan dukungan. Tipe ini lebih bersifat komunikasi dua arah antara pemimpin dan bawahannya. Pemimpin ini dalam pengambilan keputusan selalu memperhatikan hasil konsultasi dengan bawahan dan pihak lainnya. Tipe kepemimpinan ini harus dalam pengawasan yang ketat dan pengarahan yang jelas. 3) Gaya kepemimpinan partisipasi yaitu kepemimpinan yang banyak memberi dukungan namun sedikit dalam pengarahan pegawai atau bawahan. Gaya ini, pemimpin dalam merumuskan suatu program atau keputusan yang hendak di putuskan melibatkan para pengikutnya, dalam rangka menyelesaikan tugas. 4) Gaya kepemimpinan Delegasi; dimana pemimpin memberikan sedikit dukungan dan sedikit pengarahan pada bawahannya. Tipe kepemimpinan ini menyangkut penugasan tanggungjawab yang baru kepada bawahannya atau keputusan-keputusan.

Selanjutnya, pelayanan publik pada prinsipnya berkaitan dengan kegiatan untuk pemenuhan hak warga negara yang, ia melekat pada setiap individu, maupun berkelompok (organisasi) dan

dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir dalam Nurdin (2019) bahwa “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya melayani masyarakat”.

Dalam konteks pemerintahan, organisasi pemerintah dikenal sebagai pelayan masyarakat (*public service*). Pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan pemenuhan hak-hak dasar baik berupa jasa atau layanan yang merupakan salah tugas utama yang harus dilakukan oleh organisasi pemerintah selain fungsi pemberdayaan dan pembangunan (Nurdin, 2019).

Lebih lanjut, dalam mengukur kualitas pelayanan dapat merujuk pada Keputusan Menteri PAN RB No. 14 tahun 2017 yang berisi 9 Standar yakni: 1) Persyaratan adalah sesuatu yang wajib terpenuhi dalam mengurus suatu kegiatan pelayanan publik, baik persyaratan teknis maupun administratif. 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah suatu proses dalam pelayanan publik yang distandarisasi bagi pemberi dan penerima layanan publik, termasuk pengaduan. 3) Waktu penyelesaian adalah batas waktu yang telah ditentukan untuk menyelesaikan seluruh kegiatan pelayanan dari setiap jenis pelayanan. 4) Biaya atau tarif adalah ongkos yang dibebankan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari administrator yang besarnya ditetapkan berdasarkan keputusan sektor publik. 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil layanan yang diberikan dan diperoleh pengguna sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Jasa pelayanan ini merupakan hasil dari setiap bentuk pelayanan. 6) Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang wajib dimiliki oleh pelayanan publik antara lain pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. 7) Perilaku pelaksana adalah perbuatan atau tindakan pemberi layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah system yang mengatur atau tata cara pelaksanaan penanganan permintaan dan Tindakan yang harus dilakukan. 9) Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. sedangkan prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang atau pendukung utama terselenggaranya suatu kegiatan layanan publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dilaksanakan dengan menerapkan kontrol yang ketat atas dasar teoritis, kerangka pikir, instrumen, teknik analisis, penarikan kesimpulan, penyusunan rekomendasi, dan lain-lain. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain survei seperti yang dimaksud Singarimbun dan Effendy (1995:5) dengan metode deskriptif kuantitatif, sedangkan eksplorasinya menggunakan model pendekatan sebab akibat atau penelitian pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya (korelasi).

Variabel Independen (X) dalam penelitian ini adalah Gaya kepemimpinan, tepatnya gaya kepemimpinan situasional. Sedangkan Variabel Dependen (Y) adalah Kualitas pelayanan yang merujuk pada 14 standar pelayanan public menurut PERMENPAN RB14 Tahun 2017.

Lokasi penelitian ini dilakukan di seluruh puskesmas Kota Baubau sehingga populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah berobat di Kota Baubau dan petugas puskesmas yang bekerja di puskesmas Kota Baubau yang terpetakan dalam 17 wilayah Puskesmas di Kota Baubau yakni sebesar 167.519 jiwa. Penarikan Sampel penelitian menggunakan rumus besar sample dengan menggunakan software sample size. 2.0 yang berjumlah 338 orang yang tersebar di seluruh Puskesmas Kota Baubau. Sampel ini ditarik menggunakan Teknik probability sampling yakni *proportional stratified random sampling* dengan menggunakan tabel acak, dimana sampel yang diambil adalah responden berusia 17 tahun keatas

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, pengamatan dan studi dokumentasi.

Hipotesis yang di uji dalam penelitian ini “ Gaya kepemimpinan Kepala Puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien puskesmas di Kota Baubau. Hipotesis diuji dengan menggunakan statistic *FSnedecor* untuk mengetahui Pengaruh gaya kepemimpinan kepala puskesmas terhadap indeks kualitas pelayanan pasien puskesmas di

Rasifa

Kota Baubau sekaligus untuk mengetahui apakah persamaan regresi berganda yang di ajukan dapat diterima pada taraf signifikan 0,05 statistik F yang digunakan.

$$F = \frac{JK \text{ Reg} / k}{JKG / (n - k - 1)}$$

Dimana:

- JKreg : menyatakan jumlah kuadrat regresi
- JKG : menyatakan jumlah kuadrat galat
- k : variabel bebas
- n : jumlah data

Hipotesis statistik yang diuji adalah:

H<sub>0</sub>:  $\rho = 0$ , dengan tandingan

H<sub>1</sub>:  $\rho \neq 0$

Kriteria pengujian adalah: H<sub>0</sub> ditolak jika  $F > F(\alpha, k, n-k-1)$ ; dalam hal yang lain H<sub>0</sub> tidak ditolak, atau jika F signifikan pada  $\alpha = 0,05$ , bila pada analisis data yang dilakukan dengan bantuan software SPSS versi 22.0.

Selanjutnya, analisis data menggunakan 2 jenis analisis yakni: analisis univariat dan analisis bivariat. Tahapan Analisa data dapat dijabarkan sebagai berikut: 1) Editing yaitu kegiatan yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data-data penelitian untuk memastikan data yang dikumpulkan sudah sesuai atau belum lengkap. 2) Coding yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan peneliti dalam mengkode data-data yang telah dikumpulkan melalui questioner yang telah di jawab oleh responden. Skala yang digunakan dalam kuesioner untuk indikator variabel Dependen adalah skala likert. 3) Tabulasi data yaitu peneliti mengelompok jawaban secara baik dan teliti serta teratur, kemudian dilakukan perhitungan secara metodologis dan di tampilkan dalam bentuk tabel sebagai dasar untuk pengolahan data. 4) Analisis data; Untuk menguji pengaruh antar variabel dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linear sederhana dengan rumus :

$$\hat{Y} = \alpha + \beta X + e \text{ dengan fungsi taksiran}$$

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat indeks kualitas pelayanan pasien Puskesmas.
- X = Variabel bebas gaya kepemimpinan kepala puskesmas.
- a = Nilai konstanta (nilai Y taksiran pada saat X = 0)
- b = Koefisien fariabel X

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *pertama*, Gaya Kepemimpinan kepala Puskesmas di Kota Baubau dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,1. Hal ini ditunjukkan dari 8 pertanyaan yang diajukan kepada responden di sejumlah Puskesmas di Kota Baubau, menyatakan bahwa gaya Kepemimpinan kepala puskesmas dapat menumbuhkan semangat kerja dalam melayani pasien. *Kedua*, kualitas Pelayanan Pasien di Puskesmas Kota Baubau dikategorikan baik dengan nilai rata-rata 3,6. Hal ini ditunjukkan dari 9 pertanyaan yang diajukan kepada responden, baik tenaga medis maupun pasien di sejumlah Puskesmas di Kota Baubau menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Pasien sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selanjutnya, berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi yang menyatakan tingkat keeratan hubungan dan pengaruh antara Gaya Kepemimpinan terhadap Indeks Kualitas Pelayanan Pasien pada Puskesmas di Kota Baubau adalah sebesar 0,958 atau ( $r^2$ ) sebesar 0.918 sebagai koefisien determinasi. Artinya 91,80% perubahan yang

terjadi pada Indeks Kualitas Pelayanan Pasien dipengaruhi oleh faktor Gaya Kepemimpinan, selebihnya sebesar 8,2% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai b sebagai koefisien regresi untuk variabel X sebesar 0,991, signifikan pada  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Demikian pula nilai a sebagai konstanta regresi sebesar 2,845 yang signifikan pada  $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ . Hal ini berarti, Hubungan antara Gaya kepemimpinan Kepala Puskesmas dengan Indeks Kualitas Pelayanan Pasien pada Ruma Sakit di Kota Baubau, dinyatakan dengan fungsi  $Y = 2,845 + 0,991X$ .

Faktor-faktor lain sebesar 8,2% yang mempengaruhi Indeks Kualitas Pelayanan Pasien seperti halnya pendapat dari Djeremi et al.(2014:23), mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu: 1.efektifitas dan efisiensi. 2 otoritas (wewenang). 3.disiplin. 4.inisiatif. 5.lingkungan kerja

Temuan penelitian ini sesuai dengan penelitian Rahim (2016) terkait Gaya Kepemimpinan otokratis dan demokratis terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Baubau tahun 2016 menunjukkan hubungan yang signifikan antara gaya kepemimpinan tersebut, tetapi gaya kepemimpinan *laissez faire*s tidak ada hubungan yang signifikan dengan kinerja pegawai. Begitu pula dengan penelitian Hayati (2018) terkait Gaya Kepemimpinan Atasan dan Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan Bedah Rspad Gatot Soebroto Puskesmas menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan atasan dan kualitas pelayanan perawat, baik secara parsial maupun bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian Rusli (2017) Terkait Pengaruh gaya kepemimpinan Camat Terhadap Efektivitas Pelayanan Pegawai Pada Masyarakat di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Sig (0,000) < p (0.05) dan nilai t hitung = 8,645 > t tabel = 2,016, ada pengaruh signifikan variabel gaya kepemimpinan terhadap variabel efektivitas pelayanan pegawai pada masyarakat Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser. Jadi dapat diinterpretasikan bahwa indikator variabel gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan pegawai.

Temuan-temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam upaya mendorong praktek pelayanan public yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat yang dilayani dibutuhkan pemimpin yang memiliki kapasitas kepemimpinan yang baik. Apalagi bidang kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang perlu ditingkatkan kualitasnya. Sementara pelayanan bidang kesehatan hingga kini masih belum baik sebagaimana hasil survey *Citizen Report Card (CRC) Indonesia Corruption Watch (ICW)* yang menyatakan bahwa baik pada rumah sakit pemerintah maupun swasta yang belum memberikan pelayanan yang baik (Surahmawati, 2015).

Beberapa gaya dasar kepemimpinan, yaitu 1) Gaya Manajemen Tugas dimana pemimpin memiliki perhatian tinggi terhadap hasil, tetapi perhatian rendah terhadap manusia; 2) Gaya Manajemen Country Club dimana Pemimpin memiliki perhatian rendah terhadap hasil dan lebih menunjukkan perhatian tinggi terhadap manusia; 3) Gaya Manajemen Miskin, dimana pemimpin memiliki perhatian yang rendah baik terhadap hasil maupun manusia; dan 4) Gaya Manajemen Tim, yaitu gaya kepemimpinan terbaik untuk setiap orang dan dalam segala situasi karena pemimpin dengan gaya kepemimpinan ini memiliki perhatian yang tinggi baik terhadap hasil maupun terhadap manusia (Rivai dan Mulyadi, 2013)

Selain itu terdapat pula gaya kepemimpinan yang dikemukakan oleh Campling, et.al, (2002) yaitu gaya kepemimpinan transformasional dan transaksional. Gaya kepemimpinan transformasional juga dikenal sebagai gaya kepemimpinan kharismatik karena dicirikan dengan perilaku pemimpin yang senantiasa mampu menciptakan visi dan lingkungan organisasi yang mendorong setiap karyawan berprestasi dan berkinerja tinggi melebihi harapan-harapan organisasi dengan meningkatkan kesadaran karyawan akan pentingnya hasil usaha dan senantiasa mendorong karyawan agar menjadikan kepentingan kelompok sebagai prioritas utama serta meningkatkan kebutuhan karyawan yang lebih tinggi. Sedangkan gaya kepemimpinan

Rasifa

transaksional menekankan pada transaksi atau pertukaran yang terjadi antar pemimpin dan anggota organisasi lainnya.

Terkait gaya kepemimpinan, untuk keberhasilan pencapaian tujuan organisasi maka pemimpin harus mampu mengelola segala sumber daya yang ada dan menyesuaikan gaya kepemimpinan dan memberdayakan kemampuan atau potensi sataffnya. Dengan harapan bahwa gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh seorang pemimpin dapat mendorong peningkatan kinerja seluruh anggota organisasi sehingga akhirnya diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Artinya pemimpin memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan dan kemajuan suatu organisasi. Semakin baik dan berkualitas pemimpin suatu organisasi semakin baik pula manajemen organisasi. Oleh karena itu menempatkan pemimpin perlu kriteria dan professional.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengujian keberartian regresi menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 3.792$  signifikan pada  $\rho = 0,000 < 0,05$ , yang berarti bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan Gaya Kepemimpinan terhadap Indeks Kualitas Pelayanan Pasien pada Puskesmas di Kota Baubau.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. 2006. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayan Publik*. Yogyakarta. Pustaka
- Dwiyanto, et all. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Yogyakarta
- Ebrahim, Alnoor, 2010, *The Many Faces Of Non Profit Accountability*, *Haarvard Business School*
- Elwood. 2003. *Manajemen Operasi dan Produksi Modern*, Edisi Kedelapan, Jilid Satu, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Etzioni, Amitai. 2010. *Organisasi-Organisasi Modern*, Terjemahan Suryatim, Jakarta : UI Press
- Hakam. (2016). *Analisis, Perancangan dan Evaluasi Sistem Informasi Kesehatan*. Gosyen Publishing.
- Hardani dkk. (2020). *Metode penelitian Kualitatif & kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Ibrahim, Amin, 2005. *Administrasi Publik Kontemporer (Cakrawala Baru Dalam Melihat Secara Sistemik Administrasi Publik)*. Pasca Sarjana Unpad-Unsri, Bandung-Palembang.
- Lembaga Administrasi Negara-RI (LAN-RI), 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Lukman, Sampara & Sugyanto, 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta.
- Mohammed Aslam Sumhudi, "Komposisi Riset Desain" Lembaga Penelitian Universitas Trisakti, Jakarta 1985
- Ndraha, T. (2003). *Teori Budaya Organisasi*. PT. Rineka Cipta.
- Neong, M. (2000). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Yogyakarta: Rake Sarasin*.
- Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur I, 2004. *Kajian Sistem dan prosedur Pelayanan Birokrasi Pemerintah Daerah*. LANRI, Bandung
- Phil Astrid S. Susanto. (1986). *Filsafat Komunikasi* (Cetakan II). Binacipta.
- Saydam, G. (2000). *Manajemen Sumber daya Manusia: Suatu pendekatan Mikro*. Djambaran.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.