

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBERIAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN (IMB) PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA

Edrial¹, Sulkarnaen^{2*}, Muslim³, Syamsul Bahri⁴

¹²³⁴Universitas Samawa, Sumbawa Besar

Penulis Korespondensi: sulkarnaen4@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History <i>Received: November 2023</i> <i>Revised: Desember 2023</i> <i>Published: 30 Desember 2023</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara kepada Kepala Dinas PTMPTSP, Kabid Pelayanan, Verifikasi dan Pengaduan Masyarakat Dinas PTMPTSP, dan Masyarakat yang dilayani sedangkan data sekunder diperoleh melalui internet dan studi kepustakaan. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan wawancara dan observasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa sudah effective. Adapun faktor pendukung dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa adalah dinas tersebut memiliki kualitas dan kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai, Hal ini ditandai dengan kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada semua masyarakat. Kemudian untuk faktor penghambat efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa Kurangnya Pegawai yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan (Diklat), Sarana dan Prasarana yang kurang memadai.
Keywords <i>Efektivitas;</i> <i>Pelayanan;</i> <i>Perizinan;</i>	

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya adalah pelayanan kegiatan barang maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan dasar sebagaimana hak-hak sipil setiap warga negara yang mereka miliki. Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. (Lembaga Administrasi Negara, 2009) "Pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang mereka harapkan seperti pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Akan tetapi, keberhasilan efektivitas tersebut dapat ditentukan oleh faktor pemerintah dalam meningkatkan kinerja dan disiplin seluruh aparat pelayanan".

Instansi yang bertugas memberikan pelayanan mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas umum melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang penanaman modal dan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan secara terpadu. Sebelum mendirikan bangunan, pemohon harus

memiliki terkait tentang kelayakan, kenyamanan, keamanan, kepastian hukum sesuai dengan persyaratan yang telah tertera dalam Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Pendapat Beni (2016:69) “Efektivitas adalah hubungan antar output dan tujuan atau dapat juga di katakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan produser dari organisasi”. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang ditentukan.

Pelayanan publik dalam perspektif state merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat dalam ruang lingkup warga negara (citizen). Albrecht dan Zemke (1990:40) menyebutkan bahwa “kunci dari kualitas pelayanan publik yang baik terletak pada interaksi aspek seperti sistem pelayanan, aparatur, strategi dan sasaran pelayanan”. Dalam implementasinya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam konteks pemerintah pusat maupun daerah masih dihadapkan pada persoalan mendasar berkaitan dengan efektivitas, efisiensi yang masih lemah dan kualitas daya dukung aparatur yang belum optimal.

Implikasinya jelas, keluhan dan pengaduan masyarakat masih begitu banyak terjadi. Sesuai dengan peraturan Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas melalui beberapa aspek yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas, kecepata, keadilan, kepastian biaya dan kepastian jadwal. Kualitas pelayanan publik adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. (Juli P.Saragih, 2010) “Pembangunan daerah, hakekatnya adalah upaya untuk meningkatkan kapasitas pemerintahan daerah sehingga tercipta suatu kemampuan yang handal dan profesional dalam menjalankan pemerintahan serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pembangunan daerah juga berarti membuat daerah itu mampu untuk mengelolah sumber daya ekonominya secara mandiri guna untuk kemajuan daerah dan kesejahteraan masyarakat”.

Dapat dikatakan bahwa di era otonomi daerah ini peran Sekretaris Daerah sangat menentukan seberapa pesat kemajuan suatu daerah seperti halnya dalam penataan tata ruang Kabupaten Sumbawa. Seperti yang kita ketahui bersama bahwa Kabupaten Sumbawa sebagai kota metropolitan seperti sekarang ini memiliki kemajuan yang begitu pesat. Kemajaun tersebut seiring dengan banyaknya investor-investor yang masuk ke Kabupaten Sumbawa ini. Pemerintah Kabupaten Sumbawa tentu tidak tinggal diam dalam menanggapi kemajuan yang terjadi sekarang ini. Dalam menganggapi hal tersebut Pemerintah Kabupaten Sumbawa giat malakukan perbaikan-perbaikan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik, salah satunya ialah perbaikan dalam sektor pelayanan publik khususnya dipelayanan perizinan salah satunya adalah

pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa yang berperan aktif dalam penataan Ruang kota dan peningkatan kualitas pelayanan diukur dalam efektivitas pelayanan yang mampu mencapai hasil maksimal sesuai dengan tujuan dan sasaran kerja yang ditetapkan dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupate Sumbawa membantu Pemerintah Daerah melaksanakan urusan pemerintahan bidang penataan ruang yang menjadi kewenangan Dinas atau instansi tersebut.

Namun dari segi peraturan atau pelayanan yang di berikan pemerintah Kabupaten Sumbawa dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa masih banyak di temukan kasus-kasus seperti pelanggaran bangunan Daerah seperti ditemukannya beberapa bangunan yang tidak memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Izin Mendirikan Bangunan atau IMB adalah dokumen yang berisi perizinan.dikeluarkan oleh Sekretaris Daerah setempat kepada pemilik bangunan yang ingin membangun, merobohkan, menambah atau mengurangi luas, atau pun merenovasi suatu bangunan. Padahal diketahui IMB sangat diperlukan agar terhindar dari Razia bangunan ilegal serta tertib dalam membantu peran pemerintah dalam penataan bangunan .

Maka dari itu penulis dapat menilai Efektivitas Pelayanan Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka judul penelitian ini adalah “Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatifdeskriptif. Penelitian dengan metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi suatu objek alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Sedangkan pendekatan deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain (Sugiyono, 2003:11). Sebagai penelitian deskriptif, penelitian ini berisikan deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual, akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. Dimana dalam pengumpulan datanya peneliti menggunakan teknik pengumpulan data antara lain: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini berlokasi atau mengambil lokus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa. Adapun alasan dalam pemilihan lokasi didasarkan karena instansi tersebut yang menangani masalah tata pembangunan Kab. Sumbawa. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan ; Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa, Kabid Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, dan Masyarakat yang dilayani. Hal tersebut dengan pertimbangan untuk mendapatkan informasi serta data yang

valid dan akurat berkaitan dengan objek penelitian. Analisa Data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Proses analisa data dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber, baik sumber primer maupun sumber sekunder. Pemeriksaan keabsahan data untuk menguji keabsahan data yang dikumpulkan, peneliti akan menggunakan teknik Triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Adapun yang akan dibahas dalam Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan terkait 3 hal yaitu : Sumber Daya Manusia, Sumber Daya Anggaran, Saranan dan Prasarana.

Sumber Daya Manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa merupakan individu yang produktif dan bekerja sebagai penggerak organisasi, baik itu organisasi yang ada di dalam suatu instansi atau perusahaan dan merupakan sumber daya yang tidak dapat di gantikan serta menjadi aset yang penting.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Bidang Pelayanan, Verifikasi dan Pengaduan Masyarakat S1/ DIV sebanyak 9 orang, SM/ D3 1 orang, SMA 2 orang. Pegawai Non PNS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten berjumlah 6 orang dan Tenaga Suka rela 1 orang. Berdasarkan Pendidikannya Tenaga Honorer yang SI berjumlah 1 orang, SMA 5 Orang dan Tenaga Suka rela S1 berjumlah 1 Orang. Pegawai Berdasarkan Gender Jumlah seluruh Pegawai Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten adalah 31 PNS, 6 Non PNS dan 1 Tenaga Suka rela. Totalnya 38 Orang. 20 Orang (52,63 %) Pegawai berjenis kelamin Perempuan dan 18 Orang (47,37 %) Pegawai berjenis kelamin Laki-Laki. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi bersama informan mengenai kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu Kabupaten Sumbawa cukup berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa cukup baik, pelayanan yang cakap untuk setiap staf di setiap bidang dalam melayani masyarakat yang mau mengurus perizinan sehingga efektivitas pelayanan akan tercapai.

Kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Jumlah staf pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya berjumlah 24 (dua puluh empat) orang, Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi penanaman modal hanya ada 1 (satu) staf yang melaksanakan kegiatan dan sub kegiatan, Bidang Pengendalian dan Pengolahan Data Penanaman Modal hanya 4 orang staf, Bidang Pelayanan, verifikasi dan pengaduan masyarakat terdapat 11 orang staf yang terdiri dari 6

orang di Pelayanan, 5 Orang di verifikasi dan pengaduan masyarakat, pada Sub Bagian Perencanaan, Keuangan dan Pelaporan hanya ada 3 (tiga) orang yaitu Bendahara Pengeluaran, Bendahara Penerima dan Pembantu Bendahara Pengeluaran, sedangkan staf yang membantu dalam Perencanaan dirangkap oleh Bendahara Pengeluaran, pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian terdapat 4 orang staf serta 1 Orang Tenaga Fungsional. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi Sumber Kuantitas daya Manusia (SDM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa cukup berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara informan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa cukup baik, hal ini dinyatakan dengan banyaknya kuantitas pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Sumber Anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa diatur dalam Rincian APBD Menurut Urusan Pemerintahan Daerah, Organisasi, Pendapatan, Belanja dan Pembiayaan berlandaskan dasar hukum Perda 3 Tahun 2012, diubah dengan Perda 7 Tahun 2014, Perda 3 Tahun 2012, diubah dengan Perda 3 Tahun 2018 dan Perpres 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan Peraturan Pemerintah 70 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah 66 Tahun 2017 Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kualitas Sumber Anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa masih kurang untuk menunjang kualitas pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan di atas bahwa Dana Anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa di dapat dari Anggaran Daerah dan juga dari Dana Alokasi Khusus (DAK) meski begitu anggaran yang didapat masih kurang sehingga untuk memenuhi sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa sehingga ini bisa menjadi hambatan untuk melayani masyarakat karena kurangnya sarana dan prasarana.

Aspek selanjutnya sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2020 tentang perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara dan Barang Milik Daerah yang lebih teknis diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pedoman Pengelolaan Barang Milik Daerah, Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa selaku Kuasa Pengguna Barang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa telah melaksanakan penertiban asset melalui kegiatan pendaftaran dan pencatatan barang milik daerah ke dalam DBP/ DBKP menurut penggolongan dan kode verifikasi barang. Pencatatan barang milik daerah yang dikelola atau berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa disesuaikan dengan sebaran terhadap pemanfaatan asset/ modal tersebut sebagaimana dimuat dalam Kartu Inventaris Barang (KIB).

Berikut disajikan data asset/ modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa berdasarkan jenis asset sesuai data KIB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa s.d. Tahun 2020. Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi kualitas sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa untuk menunjang kualitas pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Dari hasil wawancara dengan informan mengenai sarana dan prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu Kabupaten Sumbawa masih ditemukan banyak kekurangan seperti kurangnya pendingin (AC) pada ruang loket umum sarana dan prasarana lain juga masih kurang, jadi hal ini bisa saja mengurangi efektivitas pelayanan dalam pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Faktor penghambat efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu Kabupaten Sumbawa

Berdasarkan hasil dalam rangka evaluasi pelaksanaan tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan berdasarkan SDM, Anggaran dan sarana prasarana.

Faktor penghambat efektivitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa adalah tingkat kompetensi SDM belum merata. Alokasi anggaran masih kurang sehingga mengurangi Efektivitas pengadaan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan perizinan Izin Mendirikan Bangunan Sarana dan prasarana masih kurang memadai sehingga bisa mengurangi efektivitas pelayanan, seperti kurangnya komputer buat pegawai dan walaupun ruang pelayanan luas tapi cukup panas karena tidak adanya pendingin (AC/ kipas angin) sehingga mengurangi efektivitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

KESIMPULAN

Efektivitas pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa sudah cukup baik terutama kualitas dan kuantitas pegawai yang sangat baik. b. Faktor penghambat dalam Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Terbatasnya jumlah Aparatur yang mengikuti Diklat atau Pelatihan sehingga bisa mengurangi efisiensi pelayanan dalam pengurusan pengajuan Izin Mendirikan Bangunan dan Belum meratanya tingkat kompetensi SDM, dan Alokasi anggaran masih kurang sehingga mengurangi Efektivitas pengadaan sarana prasana untuk menunjang pelayanan pezinan Izin Mendirikan Bangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan.(2008). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Damin, sudarwan. 2011.motivasi kepemimpinan & Efektivitas kelompok. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 2011.manajemen sumber daya manusia. Jilid I. Edisi 10. Penerbit Jakarta : pt.indeks
- Gibson, J.L. 2011.sturktur organisasi dan manajemen. Jakarta: Erlangga saragih ,
- Juli panglima desentralisasi fiskal dan keuangan daerah dalam otonom. Bogor: penerbit Ghalia indonesia.
- Kuswadi. 2010.Cara mengukur kepuasan karyawan. Jakarta: PT Elex Media Kompotindo.
- Kartono, Kartini.(1994). *Pemimpin dan Kepemimpinan*.Jakarta :CV.Rajawali.
- Kencana. (1998).*Manajemen Pemerintahan*.Jakarta :PT. Pertja