
KUALITAS PELAYANAN UPTD PENERANGAN JALAN UMUM DALAM MENERAPKAN APLIKASI SIPUJAAN DI KABUPATEN SUMEDANG

Agus Supriatna

Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Sept 22, 2024

Revised Des 12, 2024

Accepted Des 20, 2024

Keywords:

Public Administration

Public Service

Service Quality

ABSTRACT

This study aims to determine the Quality of Service of UPTD Public Street Lighting in Implementing the SIPUJAAN Application in Sumedang Regency. The research method used in this research is qualitative research method. The technique of determining research informants is purposive sampling, with research informants, namely the Head of the Sumedang Regency Public Street Lighting UPTD, SIPPUJAAN Application Program Administrator, Street Lighting Maintenance Technician. Data collection techniques used, namely literature study and field studies consisting of observation, interviews, and documentation. While the data processing procedures in this study, namely data reduction, data display, data conclusion drawing / verification and triangulation Service Mechanism, the service process through the SIPUJAAN application has provided convenience for the community in reporting PJU damage. This mechanism replaces manual methods with a more effective digital system. Service Suitability, the services provided are in accordance with the needs of the community. Incoming complaints are handled based on the level of damage and availability of resources. Technical Capability and Competence, the service manager has competence in accordance with their duties, from administrators to technicians, so that damage, especially of a technical nature, can be handled professionally. Ability Feasibility, the technical capabilities possessed, especially in the electrical field, are sufficient to handle various levels of damage, both minor and severe. However, although the service quality of the SIPUJAAN application is quite good, continuous improvement is still needed to optimize the service. This improvement will have an impact on public satisfaction as the main indicator of public organization performance. With maximum service, it is expected that the quality and public trust in public services in Sumedang Regency will increase.



Copyright © 2024 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Agus Supriatna

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Jl. Angkrek Situ No 19 Kelurahan Situ - Sumedang

Email: agus_supriatna@unsap.ac.id

1. INTRODUCTION

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam organisasi manapun manusia sebagai rakyat yang menjadi pendiri, pemilik, dan pemegang kedaulatan negara. Untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhannya diperlukan pemerintahan yang responsif dan aspiratif, pemerintah yang mengakibatkan masyarakat membutuhkan pihak lain untuk mengatasi kekurangan kebutuhan dan kepentingannya.

Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan merupakan tugas utama dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke-4, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Pada era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Pemerintah daerah mengeluarkan sejumlah kebijakan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, pemerintahan daerah merupakan penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk melindungi, melayani, memberdayakan, dan mensejahterakan masyarakat.

Adapun peran pemerintah daerah dalam pemberdayaan masyarakat pada prinsipnya harus mencakup pada empat bagian secara umum, yaitu:

- a. Pemerintah Sebagai Regulator. Peran pemerintah sebagai regulator adalah menyiapkan arah untuk menyeimbangkan penyelenggaraan pembangunan. Sebagai regulator pemerintah memberikan acuan dasar yang selanjutnya diterjemahkan oleh masyarakat sebagai instrumen untuk mengatur setiap kegiatan pelaksanaan pemberdayaan di masyarakat.
- b. Pemerintah Sebagai Dinamisator. Peran pemerintah sebagai dinamisator adalah mendorong dan memelihara dinamika pembangunan daerah. Sebagai dinamisator, pemerintah berperan melalui pemberian bimbingan dan pengarahan yang intensif dan efektif kepada masyarakat.
- c. Pemerintah Sebagai Fasilitator. Peran pemerintah sebagai fasilitator adalah menciptakan kondisi yang kondusif bagi pelaksanaan pembangunan. Sebagai fasilitator, pemerintah berusaha menciptakan atau memfasilitasi suasana yang tertib, nyaman dan aman, serta memfasilitasi tersedianya sarana dan prasarana pembangunan.
- d. Pemerintah Sebagai Stabilisator. Sebagai stabilisator, peran pemerintah adalah mewujudkan perubahan tidak berubah menjadi suatu gejolak sosial, apalagi yang dapat menjadi ancaman bagi keutuhan nasional kesatuan bangsa.

Peran pemerintah sebagai fasilitator salah satunya dalam bidang pelayanan, yaitu Penerangan Jalan Umum yang biasa disebut dengan PJU. Penerangan Jalan Umum (PJU) merupakan salah satu bentuk bagian dari pelayanan pemerintah yang digunakan untuk kepentingan umum, maka pemerintah daerah harus menjamin ketersediaan pelayanan baik dari sumber daya maupun dana. Penerangan Jalan Umum (PJU) juga merupakan fasilitas dari pemerintah yang sangat dibutuhkan dan juga sangat membantu seluruh elemen masyarakat.

Keberadaan PJU sebagai sarana penunjang jalan sangatlah diperlukan untuk memberikan kenyamanan, keamanan dan keselamatan bagi pengguna jalan terutama pada malam hari. Pencahayaan PJU pada malam hari merupakan pelayanan publik yang terpenting karena mempengaruhi kegiatan manusia dan dapat meningkatkan keselamatan dalam bertransportasi dan pejalan kaki pada malam hari. PJU ditata sedemikian rupa dengan jenis lampu yang beraneka ragam yang memberikan nilai keindahan di lingkungan jalan. Lampu Penerangan Jalan Umum juga berfungsi untuk mengurangi jumlah kecelakaan pada malam hari, terutama jalan yang sering dilalui kendaraan roda dua, dan jalan yang sering bersinggungan dengan lingkungan penduduk di sekitar jalan. Pengelolaan PJU merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Maka dari itu, diperlukan suatu pengelolaan yang baik terhadap PJU tersebut agar lampu-lampu tersebut bisa berfungsi sebagaimana mestinya.

Aplikasi SIPPUJAAN merupakan suatu aplikasi penerangan jalan umum yaitu tempat pengaduan masyarakat mengenai adanya lampu penerangan jalan umum yang sudah padam, fungsi dari aplikasi ini membantu mempermudah para masyarakat serta para pekerja dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Sasaran dalam aplikasi ini seluruh masyarakat umum yang membutuhkan bantuan untuk menangani kerusakan dan memperbaiki lampu penerangan jalan umum, sebagaimana yang sudah tercatat di Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 mengenai Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa setiap jalan yang digunakan untuk lalu lintas umum wajib dilengkapi dengan perlengkapan jalan diantaranya alat penerangan jalan umum.

Aplikasi ini untuk mengelola data dan informasi lengkap mengenai Panel dan Lampu pada Penerangan Jalan Umum oleh pihak/dinas yang bertanggung jawab dalam pengelolaan PJU di setiap kota/kabupaten, sehingga memudahkan bagi pengguna, pembuat laporan atau pejabat berwenang, dan pihak-pihak lain dalam hal mengakses dan mendapatkan informasi mengenai PJU yang diperlukannya. Fitur dalam aplikasi ini dirancang agar memudahkan pengguna (*user data entry*) dalam mengisi data-data pada database, karena berbagai otomatisasi yang diterapkan dalam setiap pengisian data.

Berdasarkan hasil observasi awal yang didapat diketahui berupa data yang mengarah terhadap pelayanan yang dilakukan di aplikasi SIPPUJAAN antara lain sebagai berikut ini.

Tabel 1. Data Pengguna, Data Keluhan dan Data yang sudah terselesaikan

Tahun	Data yang mempunyai akun SIPPUJAAN	Data keluhan yang masuk	Data keluhan yang terselesaikan
2021	50	1090	801
2022	354	999	907
2023	415	1110	1041
JML	819	3199	2749

Sumber: UPTD PJU Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang, 2023

Dari data di atas, diketahui bahwa tahun 2020 pengguna aplikasi SIPPUJAAN sebanyak 50 sedangkan pada tahun 2021 adanya peningkatan dengan jumlah 354 dan 2022 dengan jumlah 415 semakin meningkat. Adapun data keluhan yang masuk dari Januari–Desember tahun 2020 sebanyak 1090 dengan hasil yang terselesaikan berjumlah 801, sedangkan pada Januari–Desember tahun 2021 data keluhan yang masuk ke dalam aplikasi sebanyak 999 dengan hasil yang terselesaikan berjumlah 907, sedangkan pada Januari–Desember tahun 2022 data keluhan yang masuk ke dalam aplikasi sebanyak 1110 dengan hasil yang terselesaikan berjumlah 1041, untuk jumlah total keseluruhan dari 2020 sampai dengan 2022 yang mempunyai akun SIPPUJAAN sebanyak 819, data keluhan yang masuk 3199 dan data keluhan yang terselesaikan 2749.

Selain hal di atas, terdapat pula beberapa indikasi belum optimalnya pelaksanaan dari layanan aplikasi SIPPUJAAN diantaranya yaitu:

1. Belum optimalnya sosialisasi program, hal tersebut dibuktikan dengan belum semuanya masyarakat mengetahui adanya program aplikasi SIPPUJAAN untuk melaporkan kerusakan lampu Penerangan Jalan Umum (PJU).
2. Tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang. Dan kualitas layanna yang belum mudah diakses.
3. Belum adanya efektivitas program, hal ini dibuktikan dengan laporan keluhan masyarakat.
4. Responsibilitas pegawai pelaksanaan aplikasi SIPPUJAAN kurang responsive dalam menangani keluhan penerangan di jalan umum.

2. METHOD

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dipergunakan untuk meneliti sebuah objek untuk menghasilkan data yang bersifat induktif dan informasi untuk bisa memecahkan suatu permasalahan. Dalam penelitian ini yang diamati yaitu Evaluasi Program *Area Traffic Control System* (ATCS) Dalam Menurunkan Pelanggaran Lalu Lintas Di Kabupaten Sumedang.

Teknik sampling yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2017: 94) teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data atas pertimbangan-pertimbangan tertentu. Artinya sumber data yang dijadikan dalam bahan penelitian adalah yang ada kaitannya dengan efektivitas pada Program Sistem Pengaduan dan Pengelolaan Lampu Penerangan Jalan Umum (SIPPUJAAN) di Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang. Informan penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut.

Tabel 2. Informal Penelitian

No	Unsur/Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Kepala UPTD Penerangan Jalan Umum	1
2	Administrator Program Aplikasi SIPPUJAAN	1
3	Teknisi Pemeliharaan Lampu Penerangan Jalan Umum	2
Jumlah		3

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Sumedang 2023

Menurut Sugiyono (2020: 63) teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan yang utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Oleh karena itu, di dalam penelitian teknik pengumpulan datanya sebagai berikut.

1. Studi Kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui sumber-sumber yang sangat akurat dari buku-buku yang berkaitan atau berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Studi Lapangan, yaitu pengumpulan data yang secara langsung diteliti secara mendalam yang menjadi fokus permasalahan di dalam penelitian yang sedang di teliti.
3. Triangulasi atau juga diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data dengan triangulasi, maka penelitian yang sebenarnya mengumpulka data yang sekaligus menguji kredibilitas data, dengan mengecek kredibilitas data dari berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Kinerja merupakan sebuah tingkat keberhasilan seseorang ataupun kelompok secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, dengan diberikannya seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan dalam sebuah perencanaan.

Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

Tolak ukur keberhasilan pelayanan yang memiliki standar pelayanan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat, tingkat kepuasan layanan ini akan diperoleh apabila masyarakat mendapatkan jenis pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian maka kebutuhan masyarakat harus sebisa mungkin dipenuhi oleh pemerintah agar diperoleh kepuasan.

Dalam mengukur Kualitas layanan UPTD penerangan jalan umum dalam pelaksanaan Aplikasi SIPUJAAN di Kabupaten Sumedang memberikan batasan tentang kriteria untuk mengukur kualitas layanan sebagaimana menurut Menurut Dwiyanto Kinerja Organisasi (2008: 48-49) sebagai berikut:

1. Produktivitas
2. Kualitas Layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan hasil keseluruhan kualitas layanan UPTD penerangan jalan umum dalam pelaksanaan Aplikasi SIPUJAAN di Kabupaten Sumedang sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Dimensi	Kesimpulan
Mekanisme pelayanan	Untuk mekanisme pelayanan aplikasi sipujaan pertama-tama masyarakat harus mendownload dulu aplikasi sipujaan di play store lalu login dengan daftar lebih dahulu dengan mengisi biodata diri dan melakukan sharelok goggle map dilokasi PJU yang rusak, apabila pengaduan sudah diterima oleh operator aplikasi SIPUJAAN selanjutnya operator akan mengarahkan untuk cepat diproses atau di tindak lanjuti, apabila kerusakan tidak patal dapat langsung diperbaiki tapi bila kerusakan sangat patal untuk sementara sambil menunggu bahan bakunya aliran listrik dimatikan supaya tidak menimbulkan konsleting.
Kesesuaian Pelayanan	untuk mekanisme sejauh ini sudah sesuai, Bagi masyarakat yang melakukan pengaduan PJU yang mengalami kerusakan semula secara manual dengan datang langsung ke kantor UPTD PJU kini sudah mulai beralih ke aplikasi SIPUJAAN dalam hal pelaporan atau pengajuan terkait gangguan lampu

Dimensi	Kesimpulan
	penerangan Jalan Umum. Dimana aduan tersebut kami data dan pilah antara mana yang bisa langsung di tangani atau mana yang harus di tangguhkan karena menunggu beberapa alat yang harus di gantinya /di lihat dulu factor kerusakannya sesudahnya melakukan pengontrolan
Kemampuan dan kompetensi teknis	Kemampuan serta kompetensi teknis yang dimiliki pengelola pelayanan harus kompeten dalam bidangnya dimana ada kualifikasi dalam memilih dan menentukan pegawai yang diterima hal ini menyebabkan kemampuan yang dimiliki harus pas dengan job desk pada alur prosess pelayanan aplikasi SIPUJAAN,dari administatornya hingga teknisi pemeliharaan lampu penerangan jalan di UPTD Dinas Perhubungan
Kelayakan kemampuan	Untuk kemampuan atau kompetensi teknis para pengelola aplikasi SIPUJAAN sudah cukup baik.dapat dilihat dari masalah masalah kerusakan yang dapat diperbaiki terutama dalam hal kelistrikan karena tanpa mempunyai kemampuan atau kompetensi tentang kelistrikan tentunya tidak akan bisa melakukan perbaikan terutama untuk kerusakan yang sangat patal tentunya harus dilakukan oleh ahlinya dan didorong kelengkapan penunjang lainnya

Sumber hasil wawancara yang dilakukan dengan perangkat Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas UPTD Penerangan Jalan Umum Kabupaten Sumedang

Berdasarkan tabel di atas, dalam kualitas layanan Aplikasi SIPUJAAN di UPTD PJU Kabupaten Sumedang, secara keseluruhan kualitas layanan tersebut sudah terlaksana cukup baik. Hasil tersebut dapat dilihat dari faktor Mekanisme pelayanan aplikasi sipujaan pertama-tama masyarakat harus mendownload dulu aplikasi sipujaan di play store lalu login dengan daftar lebih dahulu dengan mengisi biodata diri dan melakukan sharelok goggle map dilokasi PJU yang rusak, apabila pengaduan sudah diterima oleh operator aplikasi SIPUJAAN selanjutnya operator akan mengarahkan untuk cepat diproses atau di tindak lanjuti, apabila kerusakan tidak patal dapat langsung diperbaiki tapi bila kerusakan sangat patal untuk sementara sambil menunggu bahan bakunya aliran listrik dimatikan supaya tidak menimbulkan konsleting. Faktor kesesuaian pelayanan sudah sesuai, Bagi masyarakat yang melakukan pengaduan PJU yang mengalami kerusakan semula secara manual dengan datang langsung ke kantor UPTD PJU kini sudah mulai beralih ke aplikasi SIPUJAAN dalam hal pelaporan atau pengajuan terkait gangguan lampu penerangan Jalan Umum. Dimana aduan tersebut kami data dan pilah antara mana yang bisa langsung di tangani atau mana yang harus di tangguhkan karena menunggu beberapa alat yang harus di gantinya /di lihat dulu factor kerusakannya sesudahnya melakukan pengontrolan, Faktor Kemampuan dan kompetensi teknis yang dimiliki pengelola pelayanan harus kompeten dalam bidangnya dimana ada kualifikasi dalam memilih dan menentukan pegawai yang diterima hal ini menyebabkan kemampuan yang dimiliki harus pas dengan job desk pada alur prosess pelayanan aplikasi SIPUJAAN,dari administatornya hingga teknisi pemeliharaan lampu penerangan jalan di UPTD Dinas Perhubungan, dan terakhir kelayakan kemampuansudah cukup baik.dapat dilihat dari masalah masalah kerusakan yang dapat diperbaiki terutama dalam hal kelistrikan karena tanpa mempunyai kemampuan atau kompetensi tentang kelistrikan tentunya tidak akan bisa melakukan perbaikan terutama untuk kerusakan yang sangat patal tentunya harus dilakukan oleh ahlinya dan didorong kelengkapan penunjang lainnya

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi SIPUJAAN di UPTD PJU Kabupaten Sumedang secara keseluruhan sudah dapat dikatakan cukup baik sehingga masih harus adanya perbaikan dari tahun ke tahun dalam memberikan pelayanan, perbaikan tersebut dilakukan untuk menilai kualitas layanan yang dilakukan agar bisa meningkat secara baik dan berkualitas. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008:48-49) "Kualitas layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah.

Oleh karena itu, seluruh kegiatan pelayanan yang mengukur kualitas layanan perlu dilaksanakan dengan maksimal. Dengan memberikan pelayanan secara maksimal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan mendapatkan kepuasan dari masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan.

4. CONCLUSION

Mekanisme Pelayanan, proses pelayanan melalui aplikasi SIPUJAAN telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaporkan kerusakan PJU. Mekanisme ini menggantikan cara manual dengan sistem digital yang lebih efektif. Kesesuaian Pelayanan, layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Aduan yang masuk ditangani berdasarkan tingkat kerusakan dan ketersediaan sumber daya. Kemampuan dan Kompetensi Teknis, pengelola layanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya, dari administrator

hingga teknisi, sehingga kerusakan, terutama yang bersifat teknis, dapat ditangani secara profesional. Kelayakan Kemampuan, kemampuan teknis yang dimiliki, terutama di bidang kelistrikan, cukup memadai untuk menangani berbagai tingkat kerusakan, baik ringan maupun berat. Namun, meskipun kualitas layanan aplikasi SIPUJAAN sudah cukup baik, perbaikan berkelanjutan masih diperlukan agar layanan semakin optimal. Peningkatan ini akan berdampak pada kepuasan masyarakat sebagai indikator utama kinerja organisasi publik. Dengan pelayanan yang maksimal, diharapkan kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik di Kabupaten Sumedang semakin meningkat.

REFERENCES

- Badan Pendidikan dan Pelatihan keuangan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Jakarta, Kemenkeu Learning Center. No 121 . Tahun 2022.
- Kementerian Keuangan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Jakarta timur tahun 2022
- Suandy Erly, 2017, Hukum Pajak, Salemba Empat, Jakarta
- Sarwato. 2010. *Teori Tehnik Pengawasan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Siagian. 2014. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siagian. 2017. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Silalahi, Ulbert. 2014. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Sinar Baru Algesindo
- Silalahi, Ulbert. 2016. *Studi Tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori dan Dimensi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suryadi. 2015. *Pengantar Stusi Ilmu Admistrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Syafiie. 2015. *Dasar-Dasar Administrasi Negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Manullang. 2012. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Musfah. 2015. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Munawardi. 2015. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kencana, Inu. 2015. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handyaningrat, Soewarno. 2015. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- J. Wayong, (2015). *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- LAN RI. (2013). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung.