

FAKTOR-FAKTOR PENGHAMBAT PENATAAN AREA PARKIR DI PELABUHAN FERI TOJO UNA-UNA

Moh. Abubakar Talalu
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo
talalumoh21@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat penataan area parkir di Pelabuhan Feri Tojo Una-Una. Metode penelitian menggunakan jenis deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada sejumlah informan, observasi dan pencatatan data sekunder yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, sarana dan prasarana area parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una belum memadai. Hal ini tampak dari tidak adanya petunjuk parkir yang bisa mengarahkan para pengendara untuk memarkirkan kendaraan secara baik dan rapi serta tidak ada area parkir khusus mobil dan motor, sehingga masih bercampur pada area yang sama baik untuk kendaraan roda empat, roda dua, hingga roda tiga (bentor). Tidak tampak petugas khusus parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una. Hal ini tampak dari kondisi area parkir yang semraut dikarenakan pemilik kendaraan memarkirkan kendaraannya semaunya saja. Pengawasan area parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una belum optimal. Hal ini dikarenakan tidak adanya pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Kantor dan sebaliknya Kepala Kantor melakukan pembiaran terhadap kondisi parkir yang semraut. Disarankan, perlunya upaya dari pihak pelabuhan untuk menyediakan sarana dan prasarana parkir mulai dari area khusus hingga perangkat parkir seperti petunjuk parkir dan garis parkir. Diharapkan upaya dari pihak pelabuhan untuk menyediakan petugas khusus parkir demi ketertiban parkir kendaraan pengunjung. Diharapkan upaya dari pihak pelabuhan untuk melakukan pengawasan langsung terhadap kondisi di lapangan dalam hal ini pada area parkir kendaraan pengunjung.

Kata Kunci: **Penataan; Area Parkir**

ABSTRACT

This study aims to determine the factors inhibiting the arrangement of parking areas at the Tojo Una-Una Ferry Port. The research method uses a descriptive type of qualitative approach. Data collection techniques carried out through in-depth interviews with several informants, observation, and recording of secondary data relating to research problems. The results of the study concluded that the facilities and infrastructure of the parking area at the Uebone Tojo Una-Una Ferry Port were inadequate. This can be seen from the absence of parking guidelines that can direct drivers to park their vehicles properly and

neatly and there is no special parking area for cars and motorcycles so that they are still mixed in the same area for four-wheeled vehicles, two-wheeled vehicles, until three-wheeled vehicles (bentor). There was no specific parking attendant at the Uebone Tojo Una-Una Ferry Port. This is evident from the condition of the parking area which is chaotic because the vehicle owner parked his vehicle at will. Supervision of the parking area at the Uebone Tojo Una-Una Crossing Port is not optimal. This is due to the absence of direct supervision conducted by the Head of the Office and instead, the Head of the Office conducts an omission of the chaotic parking conditions. It is recommended, the need for efforts from the port to provide parking facilities and infrastructure ranging from special areas to parking devices such as parking guides and parking lines. It is expected that efforts from the port to provide special parking attendants for the sake of order parking of visitors' vehicles. It is expected that efforts from the port to conduct direct supervision of conditions in the field in this case in the visitor's vehicle parking area.

Keywords: *Structuring; Parking area*

PENDAHULUAN

Indonesia adalah sebuah negara yang di juluki negara kepulauan sebagai mana menurut data BPS jika di lihat dari citra satelit indonesia memiliki 17 (tujuh belas ribu) pulau. Yang terdiri dari pulau besar dan pulau kecil, dengan luas wilayah daratan 1.919.170 (satu juta sembilan ratus sembilan belas ribu seratus tujuh puluh) km persegi, dan pada tahun 1957 pada tanggal 13 Desember 1957, Pemerintah mengeluarkan pengumuman yang intinya berisi bahwa tata lautan Indonesia tidak lagi mengikuti tata yang lama, yang memakai batas tiga mil laut; lalu lintas damai (*innocent passange*) di perairan “dalam” Wilayah bagi kapal-kapal asing dijamim asal tidak mengganggu kedaulatan dan keselamatan negara indonesia.

Dengan wawasan Nusantara ini berarti geografis indonesia merupakan lautan yang tengah-tengahnya bertebaran pulau-pulau, dengan sendirinya laut

antara dua pulau menjadi perairan “dalam”. Batas Wilayah di tetapkan 12 mil di ukur dari garis yang menghubungkan titik-titik ujung terluar dari pada pulau-pulau Indonesia Dan luas wilayah perairan/lautan 5,4 juta km persegi Sehingga Direktorat Jendral perhubungan laut membuat program untuk menerobos isolasi pulau-pulau tersebut.

Salah satu kepulauan di Indonesia yang termasuk dalam Daerah sulawesi atau yang di kenal dengan *celebes* yang tepatnya di daerah Sulawesi tengah Kota Ampana Kabupaten Tojo Una-una. Merupakan salah satu Daerah yang mendapatkan fasilitas pelabuhan dari pemerintah agar bisa berhubung dengan Daerah-daerah lainnya. Selain itu Kota Ampana di kelilingi oleh pulau-pulau kecil yang ada di sekitarnya, antara lain Pulau Wakai, Pulau Malenge, dan Pulau Milok. Kota Ampana juga sangat ramai di kunjungi oleh para Wisatawan baik dari dalam maupun dari luar Negeri,

Pelabuhan Feri Ampana adalah gerbang keluar masuknya penumpang dari berbagai daerah sehingga pelabuhan merupakan salah satu penunjang penggerak roda perekonomian dan Bisnis Wisatanya. Tingginya intensitas pengguna daratan pelabuhan Feri Kota Ampana mengharuskan para pengguna kendaraan roda dua maupun roda empat memarkirkan kendaraan mereka di lahan parkir pelabuhan feri Kota Ampana.

Hal ini tentu memerlukan lahan yang luas dan petugas yang berjaga parkir. Parkir adalah jenis usaha penjualan jasa yang menghasilkan penerimaan Daerah, pelabuhan Kota Ampana memiliki kewajiban untuk menyediakan lahan parkir termasuk prasarana dan sarana penduduknya. Penyediaan sarana dan prasarana harus mampu mengimbangi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa guna meningkatkan kualitas dan menunjang aktifitas masyarakat, penyediaan lahan parkir oleh pelabuhan feri Kota Ampana berdasarkan kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Salah satu bentuk dari penyediaan lahan parkir tersebut adalah penyediaan sarana dan prasarana transportasi, transportasi menjadi suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat terutama dalam menunjang mobilitas masyarakat untuk melakukan aktifitas sehari-hari.

Pada umumnya pelabuhan yang ada di Kota Ampana Kabupaten Tojo Una-una menjadi salah satu tempat masyarakat mencari pekerjaan untuk kehidupan mereka sehari-hari. Di pelabuhan feri tersebut terdapat penggunaan kendaraan

baik itu sepeda motor maupun mobil semakin banyaknya volume kendaraan setiap hari memadati area parkir terutama pada hari jadwal masuknya kapal. Kondisi ini juga di perparah dengan adanya jajaran kendaraan yang melakukan parkir sembarang dipelabuhan. Dimana kondisi tersebut seharusnya dapat diatasi oleh petugas pelabuhan sebagai pihak yang berwenang.

Berdasarkan hasil observasi penulis bahwa Faktor-Faktor Penghambat Penataan Area Parkir di Pelabuhan Feri Kabupaten Tojo Una-una, yaitu:

Sarana Prasarana, dalam penataan area parkir di pelabuhan feri Kabupaten Tojo Una-una. Masih kurangnya lampu penerang di area parkir. Lampu penerang di area parkir pelabuhan feri Kabupaten tojo Una-una sangat penting karena pada malam hari sewaktu kapal feri masuk berlabuh di dermaga sudah banyak masyarakat yang berada di area parkir tersebut yang sedang menunggu kedatangan keluarganya maupun yang sedang berangkat keluar daerah, sehingga sangat ramai sekali di tempat area parkir tersebut. Lampu penerang area parkir sangat di butuhkan oleh pengguna parkir/masyarakat agar merasa nyaman menunggu keluarganya maupun yang berangkat di tempat area parkir tersebut dan sangat juga membantu petugas parkir dalam mengatur kendaraan di area parkir tersebut.

Kurangnya petugas area parkir di pelabuhan feri Kabupaten Tojo Una-una yang mengatur kendaraan di area parkir. Petugas area parkir tersebut sangat di butuhkan petugas karena di area parkir

banyak sekali kendaraan yang harus di atur dengan baik agar kendaraan di area parkir teratur dengan rapi sebagai mana tempat yang sudah di sediakan untuk kendaraan beroda dua dan beroda empat. Dan petugas area parkir juga dapat membantu menjaga ketertiban area parkir dan dapat juga mengatasi hal-hal yang tidak di inginkan seperti pencurian helem di area parkir dan agar area parkir tersebut kendaraannya tertata dengan baik dan aman dari hal-hal yang tidak di inginkan.

Kurangnya Pengawasan Dinas perhubungan melakukan pengawasan terhadap penataan area parkir pelabuhan feri Kabupaten Tojo Una-Una. Karena pengawasan sangat penting dalam suatu organisasi apabila kurangnya pengawasan Dinas perhubungan terhadap area parkir di pelabuhan feri kabupaten Tojo una-una pasti suatu tujuan untuk efektifitasnya penataan area parkir di pelabuhan feri tersebut tidak akan berjalan baik sesuai dengan tujuan yang di inginkan.

PERMASALAHAN

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apa saja faktor-faktor penghambat penataan area parkir di Pelabuhan Feri Tojo Una-Una?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat penataan area parkir di Pelabuhan Feri Tojo Una-Una.

Fokus Penelitian

Adapun fokus pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketersediaan fasilitas dalam rangka menunjang penataan area parkir di Pelabuhan Uebone Tojo Una-Una.

Petugas

Petugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah petugas parkir yang dapat mengatur dengan baik area yang menjadi tanggung jawabnya.

Pengawasan

Pengawasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah yang mengawasi agar tidak terjadi penyimpangan atas tujuan yang ingin dicapai.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiono (2010: 62) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap satu variabel atau lebih, dimana prosedur penelitian deskriptif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sedangkan pendekatan metode kualitatif adalah jenis penelitian dilakukan pada objek yang alami, dimana peneliti sebagai instrumen utamanya/instrumen kunci, teknik pengumpulan data di lakukan

secara gabungan dan menghasilkan data bersifat deskriptif (Wiratha, 2009: 134).

Sumber Data

Dalam penelitian ini, digunakan 2 (dua) macam data, yaitu:

Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumbernya diambil dan dicatat pertama kalinya (marzuky, 2007:55). Pada tugas akhir ini data primer yang diperoleh dengan cara memperoleh data melalui informan kunci

Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan dimana teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literature-literature, catatan perkuliahan, sumber-sumber lain.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan pada penelitian ini, maka dilakukan melalui cara sebagai berikut:

Observasi

Observasi adalah pengumpulan data melalui pengamatan langsung yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian. Setiap data yang diamati tidak sekedar dilihat tetapi langsung diperhatikan, jika perlu ditanya dan dicatat segala sesuatunya.

Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang paling luas digunakan dimana-mana untuk memperoleh informasi dari orang banyak. Menurut Arikunto (dalam Rahmawati, 2009:25) menyatakan bahwa wawancara adalah sebuah dialog yang

dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan informasi yang ingin didapatkan dan terwawancara menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Dialog atau percakapan ditunjukkan melalui kegiatan ini. Terdapat *feedback* atau respons antara orang yang satu dengan yang lain.

Dokumentasi

Dokumen yaitu menghimpun data dan informasi melalui dokumen atau catatan-catatan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Teknik Analisis Data

Adapun teknik yang digunakan untuk menganalisis data mengacu pada pendapat Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013:337), yaitu:

Reduksi data

Mereduksi data mencakup usaha-usaha merangkum hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Penyajian data

Data yang dikumpulkan dapat dinarasikan dengan didasarkan pada kondisi yang ada dilokasi penelitian.

Verifikasi

Verifikasi data dimaksudkan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak

ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Parkir adalah suatu keadaan tidak bergerak dari suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara. Parkir menurut kamus Bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai tempat pemberhentian kendaraan beberapa saat. Sedangkan Joko Murwono berpendapat, parkir merupakan keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara dan pengemudi meninggalkan kendaraannya termasuk kepentingan menaikkan dan menurunkan orang atau barang. Namun secara umum, kita mengenal parkir pada jenis kendaraan, baik kendaraan roda dua maupun roda empat.

Dewasa ini kebutuhan tempat parkir semakin tinggi, banyaknya penggunaan kendaraan dan semakin sempitnya lahan parkir karena semakin tingginya kebutuhan pemukiman menjadi faktor utamanya. Tak hanya pada area terbuka, pada area tertutup pun kini harus dilengkapi dengan parkir seperti gedung kantor, mall, kantor pemerintah termasuk kantor pelabuhan sangat membutuhkan area parkir yang layak.

Berikut adalah uraian pembahasan terkait dengan faktor-faktor penghambat penataan area parkir di pelabuhan feri Kabupaten Tojo Una-Una dengan fokus penelitian; sarana dan prasarana, petugas, dan pengawasan;

Pertama, sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana merupakan faktor

yang sangat menuntukan pencapaian suatu tujuan. Sarana dan prasarana merupakan penunjang atau pendukung suatu program dalam hal ini penataan area parkir.

Fasilitas parkir merupakan suatu bagian yang penting dalam sistem transportasi darat. Kebutuhan tempat parkir untuk kendaraan baik kendaraan pribadi, angkutan penumpang umum, sepeda motor maupun truk adalah sangat penting. Kebutuhan tempat parkir tersebut tergantung dari bentuk dan karakteristik masing-masing kendaraan dengan desain dan lokasi parkir. Permasalahan parkir pada dasarnya terjadi apabila jumlah kebutuhan parkir lebih besar dari pada kapasitas parkir, sehingga dapat mengganggu lalu lintas di sekitar lokasi parkir.

Dalam penelitian ini, yang dimaksudkan dengan sarana dan prasarana adalah ketersediaan fasilitas dalam rangka menunjang penataan area parkir di Pelabuhan Uebone Tojo Una-Una. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa sarana dan prasarana area parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una belum memadai. Hal ini tampak dari tidak adanya petunjuk parkir yang bisa mengarahkan para pengendara untuk memarkirkan kendaraan secara baik dan rapi serta tidak ada area parkir khusus mobil dan motor, sehingga masih bercampur pada area yang sama baik untuk kendaraan roda empat, roda dua, hingga roda tiga (bentor).

Kedua, petugas. Petugas berasal dari kata dasar tugas. Petugas memiliki

arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga petugas dapat menyatakan nama dari seseorang, tempat, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Secara khusus petugas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah juru parkir.

Juru parkir yang disebut juga sebagai Jukir adalah orang yang membantu mengatur kendaraan yang keluar masuk ke tempat parkir. Jukir juga berfungsi untuk mengumpulkan biaya parkir dan memberikan karcis kepada pengguna parkir pada saat akan keluar dari ruang parkir.

Adapun petugas yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah petugas khusus yang bertugas untuk mengatur kendaraan yang akan parkir pada area pelabuhan Pelabuhan Uebone Tojo Una-Una sehingga tampak rapi dan teratur. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa tidak tampak petugas khusus parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una. Hal ini tampak dari kondisi area parkir yang semrawut dikarenakan pemilik kendaraan memarkirkan kendaraannya semauanya saja.

Ketiga, pengawasan. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. melalui pengawasan diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai

sejauhmana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauhmana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauhmana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut (Winardi).

Pengawasan adalah suatu upaya yang sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan, untuk menetapkan apakah telah terjadi suatu penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan atau pemerintahan telah digunakan seefektif dan seefisien mungkin guna mencapai tujuan perusahaan atau pemerintahan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengawasan merupakan hal penting dalam menjalankan suatu perencanaan. Dengan adanya pengawasan maka perencanaan yang diharapkan oleh manajemen dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik. Adapun pengawasan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah upaya dari kepala kantor dalam memastikan penataan area parkir di Pelabuhan Uebone Tojo Una-Una.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penulis, diketahui bahwa pengawasan area parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una belum optimal. Hal ini dikarenakan tidak adanya pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Kantor dan sebaliknya Kepala Kantor melakukan

pembiaran terhadap kondisi parkir yang semraut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan:

Sarana dan prasarana area parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una belum memadai. Hal ini tampak dari tidak adanya petunjuk parkir yang bisa mengarahkan para pengendara untuk memarkirkan kendaraan secara baik dan rapi serta tidak ada area parkir khusus mobil dan motor, sehingga masih bercampur pada area yang sama baik untuk kendaraan roda empat, roda dua, hingga roda tiga (bentor).

Tidak tampak petugas khusus parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una. Hal ini tampak dari kondisi area parkir yang semraut dikarenakan pemilik kendaraan memarkirkan kendaraannya semaunya saja.

Pengawasan area parkir di Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una belum optimal. Hal ini dikarenakan tidak adanya pengawasan langsung yang dilakukan oleh Kepala Kantor dan sebaliknya Kepala Kantor melakukan pembiaran terhadap kondisi parkir yang semraut.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disarankan:

Diharapkan adanya upaya dari pihak Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una untuk menyediakan sarana dan

prasarana parkir mulai dari area khusus hingga perangkat parkir seperti pentunjuk parkir dan garis parkir.

Diharapkan adanya upaya dari pihak Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una untuk menyediakan petugas khusus parkir demi ketertiban parkir kendaraan pengunjung.

Diharapkan adanya upaya dari pihak Pelabuhan Penyeberangan Uebone Tojo Una-Una untuk melakukan pengawasan langsung terhadap kondisi di lapangan dalam hal ini pada area parkir kendaraan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, 2012. *Etika Birokrasi; Dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: ASH-Shiddiqy Press.
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia. Publishing
- Fariad Ali, 2008. *Hukum Tata Pemerintahan dan Proses Legislatif Indonesia*. Rajawali Pres.
- Don R. Hansen dan Maryanne M. Mowen. 2008. *Management Accounting*, 7th edition. Singapore: Thomson Learning.
- Gomes, Davis Cordon. 2008. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen; Bagian II Struktur dan Pengembangannya*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Presindo.
- Hasibuan, Melayu 2013. *Manajemen Sumber Dayan Manusi*. Edisi Revisi Cetakan Kesembilan. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hendro. 2011. *Dasar-Dasar Kewirausahaan: Panduan Bagi Mahasiswa Untuk Mengenal, Memahami, Dan Memasuki Dunia Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Heri, Purwanto. 2010. *Pengantar Perilaku Manusia*. Jakarta: EGC.h, 10-19.
- Husain, 2011. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Raja Gafindo Persada.
- Keban, Jeremias T. 2008. *Enama dimensi Strategi Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lena, Ellitan. 2007. *Organisasi dan Manajemen; Perilaku Struktur Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudi. 2007. *Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Nusantara Jaya Sentosa Bandung*. Fakultas Ilmu Komunikasi. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Majid, Abdul 2009. *Perencanaan Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Malayu, Hasibuan, SP. 2007. *Dasar-dasar Perbankan*, cetakan pertama. Jakarata: Bumi Aksara.
- Marzuki, 2012. *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Ekonisia.2005
- Matheus & Sulistiyani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Jexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung Rosdaya.
- Nawawi, Hadari. 2006. *Kepemimpinan Partisipatif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Pasalong, 2008. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ratminto. 2008. *Manajemen Pengembangan: Model Konseptual, Penerapan*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai. 2010. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedermayanti. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan, Poltak, dkk, 2007. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang, P. 2008. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Sobur, Alex. 2008. *Psikologi Umum*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sugiono. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sukarna. 2007. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: Mandar Maju
- Sumarsono. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Syafie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT Eresco.
- Syamsi, Ibnu. 2007. *Efisiensi, sistem, dan Prosedur Kerja*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yogi, Suprayogi Sugandi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Young. 2008. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahid, Iqbal, dkk. 2007. *Ilmu Keperawatan Komunitas*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Wiyasa Thomas, 2009. *Surat Bisnis Modern*. Cetakan 8. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Sumber Lain:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Umum.