

PENGARUH AUTOMASI WEB PERPUSTAKAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kadek Duwika

Politeknik Ganesha Guru
Jalan Teuku Umar Barat/maliboro No 27 Denpasar-Bali
Email: kadekduwika@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang sedang dilakukan perpustakaan buleleng dalam mengembangkan sistem automasi web perpustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh bahwa perpustakaan buleleng sudah melaksanakan pelayanan yang berupa, rasa empati, kewaspadaan, responsif, reliabilitas, dan kepastian, hasilnya menunjukkan adanya beberapa masalah dan kekurangan yang dihadapi oleh Perpustakaan Buleleng dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya sumber daya manusia yang bisa menghambat layanan perpustakaan kepada masyarakat, kurangnya sarana bangunan fisik seperti bangunan perpustakaan yang memadai. Di dalam penggunaan sistem automasi web perpustakaan masih kurang diimplementasikan di sekolah-sekolah di kabupaten buleleng. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai jawaban atas pelayanan automasi perpustakaan di buleleng di kedua kategori tersebut. Saran yang diberikan untuk prioritas utama yang harus dilakukan adalah sirkulasi layanan berbasis web perpustakaan lebih dioptimalkan dan profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Web Perpustakaan

Abstract

This study aims to find out what is being done library buleleng in developing web library automation system. Data collection is done by using observation, interview, and documentation. The results obtained that buleleng library has implemented services in the form of empathy, alertness, responsiveness, reliability, and certainty, the result shows some problems and shortcomings faced by Buleleng Library in providing services to the community. Lack of human resources that could hamper library services to the community, lack of physical building facilities such as adequate library buildings. In the use of web library automation system is still not implemented in schools in Buleleng district. It can be concluded that the community as an answer to the service of library automation in buleleng in both categories. Suggestions given for the main priority that must be done is the circulation of library-based web services more optimized and professional in providing services to the community.

Keyword: Web Library

PENDAHULUAN

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan semakin meningkatnya demokratisasi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik maka perpustakaan sebagai unit pelayanan publik dihadapkan pada tantangan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanannya. Dalam pendahuluan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dinyatakan bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa terhadap mutu pelayanan perpustakaan. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah memberikan kewenangan kepada daerah khususnya kepada pemerintah kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dengan menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya. Ini berarti daerah diberi kewenangan untuk mengurus dan mengatur urusan yang telah menjadi kewenangan daerah. Kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah antara lain membuat kebijakan untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa dan pemberdayaan masyarakat

yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 44 Tahun 2011 tentang pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintahan kabupaten/kota dinyatakan bahwa dengan kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupaten/kota wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintah kabupaten/kota memerlukan komitmen yang kuat kreativitas inovasi dan terobosan dari bupati/walikota dan seluruh jajarannya dalam mengimplementasikan kebijakan di bidang pelayanan publik.

Perpustakaan daerah kabupaten Buleleng tentunya juga dituntut untuk tetap dan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga kepuasan dan kepercayaan kepada masyarakat dapat diwujudkan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh perpustakaan Buleleng pada dasarnya tidak berorientasi pada profit yaitu pelayanan yang dilakukan sebenarnya untuk kepuasan dari pada masyarakat sebagai pelanggan dan bentuk tanggung jawab pemerintah. Salah satu bentuk Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Pemerintah khususnya Perpustakaan di kabupaten Buleleng yaitu: di bidang administrasi keanggotaan yang dilakukan dengan

melayanai pembuatan kartu anggota. Rekomendasi surat bebas pinjaman sebagai syarat untuk melaksanakan wisuda pada perguruan tinggi yang sudah menjalin hubungan kerjasama dengan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng. Pelayanan Internet dan Free Wifi untuk pengunjung yang datang ke perpustakaan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat memberikan dampak besar bagi dunia perpustakaan dimana sistem perpustakaan konvensional yang selama ini diterapkan sudah mulai bergeser ke arah Perpustakaan Elektrik dan Digital (*library elektrik and digital*). Internet sebagai salah satu wujud dari kemajuan Teknologi Informasi memberikan kemudahan bagi perpustakaan dalam melakukan Pengelolaan dan Pelayanan yang ada di perpustakaan contohnya pemustaka mengakses web perpustakaan untuk mengetahui koleksi yang terdapat di perpustakaan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Website yang ada di perpustakaan buleleng tidak hanya membantu pemustaka di dalam mengakses informasi yang terdapat di perpustakaan tetapi juga memberikan informasi kepada publik mengenai koleksi dan layanan yang terdapat di perpustakaan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan

kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Pelayanan publik yang di berikan oleh perpustakaan buleleng relatif belum merata kepada seluruh lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Buleleng. Saat ini minat baca masih menjadi pekerjaan rumah yang belum terselesaikan bagi Bangsa Indonesia. Berbagai program telah dilakukan untuk meningkatkan minat baca masyarakat . Pemerintah, Praktisi Pendidikan, LSM dan

masyarakat yang peduli terhadap kondisi minat baca saat ini telah melakukan berbagai kegiatan yang diharapkan mampu meningkatkan apresiasi masyarakat untuk membaca, akan tetapi berbagai program tersebut belum memperoleh hasil yang maksimal. Untuk mewujudkan bangsa berbudaya baca, maka perlu di laksanakan pembinaan minat baca anak merupakan langkah awal sekaligus cara yang efektif menuju bangsa berbudaya baca.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 44 Tahun 2011 tentang pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintahan kabupaten/kota dinyatakan bahwa dengan kewenangan yang dimiliki, pemerintah daerah khususnya pemerintah kabupaten/kota wajib meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik pada pemerintah kabupaten/kota memerlukan komitmen yang kuat kreativitas inovasi dan terobosan dari bupati/walikota dan seluruh jajarannya dalam mengimplementasikan kebijakan di bidang pelayanan publik. Pemerintah Kabupaten Buleleng tentunya juga dituntut untuk tetap dan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga kepuasan dan kepercayaan masyarakat dapat diwujudkan. Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat memberikan dampak besar bagi dunia perpustakaan, dengan sistem

Perpustakaan Konvensional yang selama ini diterapkan sudah mulai bergeser ke arah perpustakaan elektrik dan digital berbasis yang berbasis automasi web perpustakaan.

Strategi pelayanan publik secara umum yang diberikan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah meliputi *tangible* (fasilitas fisik) yaitu memiliki tempat pelayanan yang memadai, tempat duduk bagi anggota perpustakaan yang mencari bahan bacaan yang disediakan oleh Perpustakaan Buleleng. *Empaty* (perhatian), yaitu kesediaan memberikan informasi kepada masyarakat dan menerima masukan dalam mengurus administrasi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng dan memberikan kemudahan di dalam mengurus administrasi dan perhatian masyarakat. *Reliability* (kehandalan), yaitu pemberian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, ketepatan waktu pelayanan dan kehandalan dalam menyampaikan masalah yang terkait dalam pengurusan administrasi pada Perpustakaan Buleleng. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu ketanggapan dalam pelayanan, ketersediaan dan keluangan waktu serta cepat tanggap terhadap masyarakat yang dilayani. *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu memberikan jaminan dan kepastian pengetahuan dan kesopanan pegawai dan prestasi kantor ini. Pada kenyataannya tidak semua pegawai perpustakaan (*library*) daerah buleleng mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan

masyarakat khususnya dalam mengurus administrasi, baik mengurus administrasi keanggotaan maupun surat-surat kelengkapan administrasi kemahasiswaan seperti surat bebas perpustakaan yang sudah melakukan kerjasama dengan perguruan tinggi di Kabupaten Buleleng. Hasil observasi pada seksi Pelayanan dan Refrensi menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dan kekurangan-kekurangan yang dihadapi pegawai perpustakaan buleleng dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu :Khususnya dalam pencarian koleksi Perpustakaan baru berjalan 50% melalui System Automasi Web Perpustakaan. Kurangnya tenaga pustakawan sehingga dapat menghambat sistem pelayanan bagi masyarakat. Belum optimalnya penggunaan kartu anggota perpustakaan berbasis Ilmu Teknologi (IT). Belum optimalnya pemanfaatan Automasi web perpustakaan dalam pencarian koleksi pustaka. Beberapa masalah tersebut, tentunya akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang di berikan oleh Perpustakaan Buleleng sehingga akan meninggalkan rasa ketidakpuasan dikalangan masyarakat dalam mengurus keperluan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng. Strategi yang di lakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan daya tarik pengunjung dengan lebih mengoptimalkan Automasi Web Perpustakaan yang akan

dimanfaatkan oleh masyarakat yang datang ke perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas persaingan globalisasi yang terjadi saat ini, untuk itulah diperlukan efektivitas instansi dalam mencapai tujuan lembaga. Namun dalam implementasinya, ada beberapa kendala yang mengakibatkan efektivitas itu tidak tercapai dengan maksimal. Hal ini diakibatkan karena belum mampu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi saat ini khususnya dibidang Ilmu Teknologi (IT). Sebelum melaksanakan penelitian ini, perlu adanya metode dalam penelitian dengan mempertimbangkan tujuan dan manfaat penelitian serta berbagai kendala yang akan muncul. Dalam mengumpulkan, mengungkapkan berbagai masalah dan tujuan yang hendak dicapai maka, peneliti ini dilakukan dengan pendekatan studi deskriptif analitis. Menurut Sugiyono (2008:15) penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci.

Nawawi dan Martini (1994:73) metode deskriptif sebagai metode yang melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut. Winarno (dalam Supardan, 2000:103) studi deskriptif analitis adalah suatu penelitian yang tertuju pada penelaan masalah yang ada pada masa sekarang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif analitis yang dipakai dalam penelitian ini, sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiono (2012:3) adalah metode kualitatif untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Bogdan dan Biklen (1982:27-29) mengungkapkan bahwa karakteristik penelitian kualitatif diantaranya:

1. Peneliti sendiri sebagai instrument utama untuk mendatangi secara langsung sumber data.
2. Mengimplementasikan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini lebih cenderung kata-kata dari pada angka.

3. Menjelaskan bahwa hasil penelitian lebih menekankan kepada proses tidak semata-mata kepada hasil.
4. Melalui analisis induktif, peneliti mengungkapkan makna dari keadaan yang terjadi.
5. Mengungkapkan makna sebagai hal yang esensial dari pendekatan kualitatif.

Berdasarkan uraian metode penelitian diatas, peneliti langsung berlaku sebagai alat peneliti utama untuk melakukan proses penelitian secara langsung dan aktif mewawancarai, mengumpulkan berbagai materi atau bahan yang berkaitan dengan program Strategi Optimalisasi Pengembangan Automasi Library di Kabupaten Buleleng. Guna menemukan hasil penelitian ini, maka peneliti menempuh beberapa langkah yaitu pengumpulan data, pengolahan data atau analisis data, penyusunan laporan serta penarikan kesimpulan. Proses pengumpulan data ini dilaksanakan dengan cara wawancara dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada semua subjek yang terkait dalam penelitian ini yaitu Kepala Kantor Paerpustakaan Buleleng, Kepala Bagian Sub. Tata Usaha, Kasi Pelayanan, Kasi Pengolahan, dan

beberapa pengunjung perpustakaan.. Hasil dari proses wawancara maka dibuat kesimpulan mengenai Strategi Pengembangan Automasi Web Perpustakaan di Kabupaten Buleleng.

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng. di Jln. Werkudara No 1 Singaraja. Adapun alasan dipilihnya lokasi penelitian di tempat ini, karena perpustakaan dapat mengurangi kemiskinan informasi dan meningkatkan pendidikan, kesehatan dan pengembangan ekonomi masyarakat di Indonesia yang selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas persaingan globalisasi yang terjadi saat ini, untuk itulah diperlukan efektivitas instansi dalam mencapai tujuan lembaga.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiono (2012:3) adalah metode kualitatif merupakan metode untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Bogdan dan Biklen (1982:27-29) mengungkapkan bahwa karakteristik penelitian kualitatif diantaranya:

1. Peneliti sendiri sebagai instrumen utama untuk mendatangi secara langsung sumber data.
2. Mengimplementasikan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini lebih cenderung kata-kata dari pada angka.

3. Menjelaskan bahwa hasil penelitian lebih menekankan kepada proses tidak semata-mata kepada hasil.
4. Melalui analisis induktif, peneliti mengungkapkan makna dari keadaan yang terjadi.
5. Mengungkapkan makna sebagai hal yang esensial dari pendekatan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan upaya-upaya yang dilakukan oleh perpustakaan buleleng saat ini diantaranya:

1. Meningkatkan SDM dengan menetapkan standar pendidikan 80% sarjana.
2. Meningkatkan IT (Teknologi), agar pelayanan dapat terlaksana dengan cepat dan tepat.
3. Meningkatkan penggunaan Automasi Web Perpustakaan.
4. Meningkatkan pelayanan perpustakaan umum, perpustakaan daerah, perpustakaan sekolah, perpustakaan desa/kelurahan, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan tempat ibadah.
5. Meningkatkan sistem pengelolaan dan penataan perpustakaan yang lebih baik agar pengunjung lebih tertarik datang keperpustakaan.
6. Meningkatkan kualitas dan kuantitas petugas di bidang perpustakaan dan kearsipan,

7. Meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat (sumber) profil Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Buleleng).

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, tolak ukur yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur lembaga pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng adalah kemampuan menyesuaikan diri serta produktivitas lembaga. Mengukur efektivitas bukanlah suatu persoalan yang sederhana, karena efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan cenderung tergantung pada siapa yang menilainya dan beberapa analisis lembaga berusaha mengidentifikasi segi-segi yang dipandang paling berhubungan dengan konsep efektivitas. Organisasi dikatakan efektif apabila telah mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya baik internal maupun eksternalnya, adanya kepuasan para pegawainya serta dapat mencapai tujuan secara optimal (produktivitas).

Perpustakaan sebagai sistem terbuka sangat tergantung kepada kemampuannya dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya, sebab setiap instansi mendapat masukan dari lingkungannya baik berupa peralatan, sumber dana, sumber daya manusia, informasi dan teknologi, demikian juga sebaliknya lembaga juga memberikan keluaran untuk kepentingan lingkungannya. Oleh karena itu, diperlukan keluwesan guna mengantisipasi segala perubahan lingkungan eksternal yang

terjadi, agar lembaga tersebut tetap ada. Lembaga sering mengalami kesulitan di dalam menghadapi perubahan yang terjadi, hal ini tampaknya disebabkan oleh budaya yang sudah melekat dan adanya kekhawatiran untuk melakukan perubahan-perubahan yang nantinya tidak mempunyai pengaruh terhadap prestasi suatu organisasi.

Selain itu, perpustakaan juga merupakan hal yang sangat penting dalam melaksanakan dunia pendidikan. Struktur organisasi merupakan pengaturan hubungan antar bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu organisasi serta menunjukkan kerangka dan susunan sebagai perwujudan hubungan antara komponen bagian fungsi kegiatan dengan tujuan mewujudkan efektivitas organisasi. Struktur organisasi akan mempengaruhi efektivitas organisasi apabila struktur organisasi yang ada tidak sesuai dengan kebutuhan dan fungsi yang diemban oleh organisasi tersebut, sehingga struktur tersebut cenderung menjadi besar. Organisasi yang memiliki struktur organisasi yang besar tentunya akan menambah ruang kendali yang harus diawasi dan menambah hirarki. Selain itu organisasi tersebut tidak akan efektif karena pembagian kewenangan yang tidak seimbang sehingga akan menimbulkan kecemburuan diantara pekerja. Prinsip organisasi yang baik adalah organisasi yang miskin struktur tapi kaya fungsi, prinsip ini

harus diutamakan dalam penyusunan struktur organisasi.

Struktur organisasi tidak akan meningkatkan efektivitas organisasi apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang ada. Kemampuan sumber daya manusia dilihat dari segi kuantitas yaitu jumlah ideal pegawai yang harus ada, maupun dari segi kualitas yaitu pendidikan formal dan teknis yang dibutuhkan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi perpustakaan Buleleng. Di samping itu, pemanfaatan staf yang ada secara optimal dan penempatan yang sesuai dengan kemampuannya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian efektivitas organisasi. Sedarmayanti (2009:336) mengungkapkan bahwa organisasi yang efektif dalam menjalankan perannya sebagai wadah pelaksanaan fungsi pemerintah harus memenuhi ciri-ciri yang salah satunya adalah organisasi yang berbentuk ramping yang mana jumlah bidang yang ada sesuai dengan beban dan sifat tugasnya. Penyederhanaan jumlah bidang memungkinkan penanganan menjadi lebih terintegrasi karena tugas yang bersesuaian tidak perlu dipecah ke dalam banyak unit tetapi disatukan dalam satu kesatuan wadah organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan di perpustakaan

Buleleng, ada beberapa faktor demografi pada penelitian ini antara lain.

1. Pengembangan automasi web perpustakaan masih menemukan berbagai kendala sehingga program yang dijalankan belum bisa berjalan 100 %.
2. Kurangnya SDM yang ada di perpustakaan menghambat cepatnya program automasi web perpustakaan berjalan, karena tenaga perpustakaan yang ada kurang menguasai IT.
3. Automasi web perpustakaan merupakan salah satu unggulan dari perpustakaan Buleleng namun belum berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan dan saat ini baru berjalan sekitar 70 %.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis mengemukakan beberapa saran yang penulis anggap berguna serta dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait dalam rangka penerapan automasi web perpustakaan dan pengembangan perpustakaan di Kabupaten Buleleng meliputi:

1. Perpustakaan Buleleng agar bisa melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat dan menerapkan sistem automasi yang berbasis ilmu teknologi (IT).
2. Program automasi web perpustakaan bisa diterapkan pada seluruh perpustakaan yang ada di kabupaten Buleleng.

3. Perpustakaan Buleleng agar bisa mengikuti era digital saat ini karena dengan penerapan automasi sudah tentu masyarakat akan lebih gampang dalam mengakses informasi yang disediakan diperpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (2010), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Cribbin, James, (2010), *Kepemimpinan Mengefektifkan Strategi Organisasi*, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Gorda, I Gusti Ngurah (2006) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga, Penerbit : Astabrata Bali Denpasar Bekerjasama dengan STIE Satya Dharma, Singaraja.
- Hasibuan Malayu SP., (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta
- Joreskog, Karl G., dan Sorbom, Dag (2014) *LISREL 8 User's Reference Guide*, 2nd Edition, Scientific Software International, Inc., Chicago.
- Mondy, R. Wayne, and Robert M. Noe. (2010). *Human Resource Management*. Ninth Edition. USA: Prentice Hall.
- Mulyadi, Deddi. Dan Veithzal Rivai. (2009). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Rajawali Pers, Jakarta
- Osborne, David, Peter Plastrik, (2014), *Banishing Bureaucracy: The five Strategies for Reinventing Government*, (terjemahan), *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*, PPM, Jakarta.
- Pasolong, H. (2008) *Kepemimpinan Birokrasi*, Cetakan Kesatu, Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Rinaldy (2013) *Hubungan Perilaku Kepemimpinan dengan Iklim Organisasi (Studi pada Karyawan Beberapa Perusahaan Manufaktur di Medan)*, *Jurnal Sistem Teknik Industri*, Volume 6, No. 2, Hal. 95 – 99.