Jurnal Ilmiah Administratie
P-ISSN 2354-659X E-ISSN 2722-8185
Vol. 22 No. 1 Maret 2024, Hal. 32-39

Pengaruh Gaya kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kelurahan Bailo Baru Kecamatan Ampana Kota

Suwardhi Pantih [a, 1*], Margaretha Badu [b, 2]

[a,b] Jurusan Administrasi Publik, FISIP Universitas Sintuwu Maroso, Jl. P. Timor No. 1, Poso, Sulawesi Tengah, 94619
[1] email penulis pertama*; suwardhi@unsimar.ac.id email penulis kedua; badumargaretha@gmail.com
*korespondensi penulis : badumargaretha@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Diterima: 7-03-24
Disetujui: 25-03-24

Kata Kunci:

Kepemimpinan
Kinerja
Pegawai

Keywords:
Leadership
Employee
Performance

ABSTRAK

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota dan mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota. Penelitian ini menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota, Kabupaten Tojo Una-Una. Penerapan gaya kepemimpinan yang dominan digunakan Lurah berkaitan dengan berbagai kegiatan di Kelurahan adalah gaya kepemimpinan konsultatif dan kemudian gaya kepemimpinan partisipatif.

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota dan mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota. Penelitian ini menggunakan kombinasi pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota, Kabupaten Tojo Una-Una. Penerapan gaya kepemimpinan yang dominan digunakan Lurah berkaitan dengan berbagai kegiatan di Kelurahan adalah gaya kepemimpinan konsultatif dan kemudian gaya kepemimpinan partisipatif.*

PENDAHULUAN

Setiap manusia sebagai individu dan makhluk sosial, mewujudkan kehidupannya sebagai usaha mengaktualisasikan atau merealisasikan dirinya untuk menemukan dan mengembangkan jati dirinya masing-masing. Untuk itu bagi setiap individu diperlukan berbagai bantuan atau kerja sama dari individu lain. Dalam keadaan seperti itu, manusia berusaha mengatur kebersamaannya, baik dalam bentuk kelompok kecil maupun besar. Pengaturan itu di satu pihak bermaksud untuk melindungi hak asasi setiap individu, untuk mengendalikan kehidupan berkelompok dan bahkan kehidupan bermasyarakat dalam arti luas selalu diperlukan seorang atau lebih yang menjadi pemimpin.

Kepemimpinan merupakan gejala universal yang terdapat dalam kehidupan kolektif, kepemimpinan mempunyai peranan sentral dalam kehidupan organisasi maupun berkelompok. Untuk mencapai tujuan bersama, manusia di dalam organisasi perlu membina kebersamaan dengan mengikuti pengendalian dari pemimpinnya. Dengan pengendalian tersebut, perbedaan keinginan, kehendak, kemauan, perasaan, kebutuhan dan lain-lain dipertemukan untuk digerakkan kearah yang sama. Dengan demikian berarti di

dalam setiap organisasi perbedaan individual dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang sama sebagai kegiatan kepemimpinan.

Pada sisi lain, organisasi dapat pula terbentuk karena kesamaan sejumlah individu atau merasa memiliki kepentingan yang sama pula. Dengan berhimpun di dalam suatu kelompok, kesamaan dan kepentingan yang sama itu akan lebih mudah diwujudkan dibandingkan jika perwujudannya dilakukan secara individual (perseorangan). Di dalam kelompok itu muncul seorang atau lebih pemimpin karena memiliki kelebihan berupa kemampuan kepemimpinan. Kelompok seperti itu menyusun sendiri posisi jabatan kepemimpinan di lingkungannya sesuai keperluan dan kondisi masing-masing.

Seorang pemimpin sebagai individu merupakan suatu kepribadian yang berhadapan dengan sejumlah individu lainnya yang masing-masing juga merupakan suatu kepribadian. Dalam keadaan seperti itu seorang pemimpin harus memahami setiap kepribadian yang berbeda dengan kepribadiannya sendiri. Pemimpin sebagai suatu kepribadian memiliki motivasi yang mungkin tidak sama dengan motivasi anggota kelompoknya, baik dalam mewujudkan kehendak untuk bergabung dan bersatu dalam suatu kelompok maupun dalam melaksanakan kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing. Dalam suatu organisasi pemerintah, setiap pemimpin merupakan pribadi sentral yang sangat besar pengaruhnya terhadap pegawainya yang terlihat dalam sikap dan perilakunya pada waktu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Kelurahan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Masyarakat perkotaan yang peradabannya sudah cukup maju, mempunyai kompleksitas permasalahan lebih tinggi dibandingkan dengan masyarakat tradisional sehingga diperlukan aparatur pelayanan yang profesional.

Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah menuju kearah professionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (*good governance*), perlu adanya penyatuan arah dan pandangan bagi segenap jajaran pegawai pemerintah yang dapat dipergunakan sebagai pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas baik manajerial maupun operasional diseluruh bidang tugas dan unit organisasi instansi pemerintah secara terpadu. Oleh karena itu, dirumuskan visi, misi, strategi dan nilai acuan pemerintah yang menjadi pedoman mengenai arah yang dituju, beban tanggung jawab, strategi pencapaiannya serta nilai-nilai sikap dan perilaku pegawai.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 18 ayat 2 Hasil Amandemen Ke - 4 Pemerintah Daerah Propinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten dan Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas ekonomi Otonomi dan tugas pembantuan, pemberian otonomi dimaksudkan untuk mempercepat proses terwujudnya kesehjateraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Selanjutnya Undang-Undang 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah secara jelas menyatakan bahwa pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus pemerintahannya sendiri namun dalam hal penyusunan perencanaan-perencanaan daerah harus tetap

memperhatikan antara perencanaan Pemerintah Pusat, Pemerintah Propinsi dan antar daerah. Berdasarkan pemikiran tersebut pemerintah Kelurahan Bailo Baru dengan mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Kelurahan dimana diatur berbagai kewenangan yang dimiiliki kelurahan, berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Kelurahan Bailo, Kecamatan Ampana Kota, Kabupaten Tojo Una-Una akan selalu melakukan proses kegiatan untuk adanya perubahan yang dilakukan secara terus- menerus dan berkesinambungan sesuai tuntutan perubahan dalam masyarakat.

Kelurahan Bailo Baru merupakan Kelurahan yang berada dalam Kecamatan Ampana Kota, Kabupaten Tojo Una-Una yang merupakan hasil pemekaran di tahun 2011 dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Tentang pembentukan Kelurahan Bailo Baru di Kecamatan Ampana Kota, dan secara administrati kelurahan Bailo baru terbagi dalam 7 RT dan 4 RW. Sebagai kelurahan yang berada dipusat Kota Ampana, kelurahan ini merupakan lembaga pemerintahan yang mempunyai tugas sebagai unsur pelaksana daerah di bidang pemerintahan. Sejalan dengan penataan kelembagaan yang mengacu pada Peraturan Daerah Tahun 2008, pasal 8 tentang Fungsi Pemerintahan Kelurahan sebagai berikut :

1. Penampungan dan penyaluran aspirasi masyarakat
2. Penanaman dan pemupukkan rasa persatuan dan kesatuan masyarakat dalam kerangka memperkokoh Negara kesatuan Republik Indonesia.
3. Peningkatan kualitas percepatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
4. Penyusun rencana, pelaksana dan pengelolah pembangunan serta pemanfaatan pelestarian dan pengembangan hasil-hasil pembangunan secara administratif.
5. Penumbuh kembangkan dan penggerak prakasa dan partisipasi serta swadaya gotong royong masyarakat.
6. Penggali pendayagunaan dan pengembangan potensi sumber daya serta keserasian lingkungan hidup.
7. Pengembangan kreatifitas, pencegahan kenakalan, penyalahgunaan obat terlarang (narkoba) bagi remaja.
8. Pemberdayaan dan peningkatan kesehjateraan keluarga
9. Pemberdayaan dan perlindungan hak politik masyarakat.
10. Pendukung media komunikasi, informasi, sosialisasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

Dalam melakukan fungsi tersebut, Lurah menyelenggarakan tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh camat, sesuai dengan karateristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Ditinjau dari sumber daya manusianya, faktor manusia sebagai tenaga pelaksana memegang peranan yang sangat penting bahkan sangat menentukan dalam pencapaian tujuan. Dalam sebuah organisasi pemerintahan, sumber daya manusia terdiri dari pemimpin dan pegawai. Kelurahan Bailo baru, Kecamatan Ampana Kota merupakan suatu organisasi pemerintah yang memiliki 20 orang pegawai. Peranan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya memiliki kedudukan sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat yang berkemampuan

tinggi, penuh dedikasi dan memiliki disiplin kerja, hal tersebut sangat penting dalam pencapaian tujuan. Untuk mewujudkan sikap kerja pegawai yang baik, diperlukan berbagai cara yang dapat dilakukan oleh seorang pemimpin suatu organisasi pemerintah, yaitu dengan menggunakan gaya kepemimpinan yang tepat.

Peranan seorang pemimpin penting untuk mencapai tujuan organisasi yang diinginkan termasuk organisasi pemerintahan Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota terutama berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

Merujuk pendapat yang dikemukakan Handoko (2001) :

> Sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia atau orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi. Dari pendapat tersebut dapat dikemukakan bahwa kinerja yang tinggi sangat diperlukan dalam setiap usaha kerja pegawai untuk mencapai tujuan.

Menurut Kerlinger dan Padhazur (2002)

> faktor kepemimpinan mempunyai peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai karena kepemimpinan yang efektif memberikan pengarahan terhadap usaha-usaha semua pekerja dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Dari hasil observasi yang penulis lakukan, Pegawai Negeri Sipil di lingkungan kelurahan Bailo baru, Kecamatan Ampana Kota dalam rangka memberikan pelayanan administrasi sering terjadi tumpang tindih dan kadang tertunda dikarenakan pegawai sering tidak berada ditempat kerja pada waktu efektif kerja, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang harus mereka selesaikan. Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan oleh pimpinan tersebut. Selain itu jumlah pegawai yang tidak masuk kantor dikarenakan tidak ada keterangan (alpa) banyak ditemukan pada absen pegawai di kelurahan Bailo baru. Indikasi awal permasalahan di lapangan terletak pada Lurah sebagai pemimpin yang kurang tegas dan kurang melakukan evaluasi serta tidak efektifnya pemimpin memonitor setiap harinya.

Pemimpin yang terdapat pada Kelurahan adalah seorang Lurah dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan harus mampu mencurahkan segala perhatiannya kepada para pegawainya, agar tumbuh moral yang tinggi yang merupakan suatu dorongan, sehingga orang-orang yang dipimpinnya dapat digerakkan dan diarahkan tenaganya untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Gaya kepemimpinan yang efektif dibutuhkan pemimpin untuk dapat meningkatkan kinerja semua pegawai dalam mencapai tujuan organisasi sebagai instansi pelayanan publik. Dengan demikian, gaya kepemimpinan dapat menjadi pedoman yang baik dalam peningkatan kinerja pegawai. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang : *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Bailo Baru, Kecamatan Ampana Kota.*

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2009). Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data Primer dan data Sekunder. Sesuai dengan metode dan pendekatan yang digunakan maka teknik pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kuantitatif dan teknik analisis kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan yang Berkaitan Dengan Kesehjateraan Pegawai

Gaya kepemimpinan Lurah yang konsultatif didukung oleh sikap Lurah dimana pengambilan keputusan/pemecahan masalah dilakukan oleh Lurah setelah mendengarkan masukan/saran dari pegawai, artinya Lurah dalam kegiatan yang berkaitan dengan kesejahteraan pegawai mampu memperhatikan kesejahteraan hidup para pegawainya. Gaya kepemimpinan yang konsultatif diterapkan Lurah tersebut tampak karena Lurah membutuhkan masukan/saran guna pengambilan keputusan yang dilakukannya dapat diambil secara tepat.

Penerapan gaya kepemimpinan Lurah dilakukan dalam berbagai penyelesaian kasus yang dihadapi pegawai seperti masalah keluarga pegawai. Dalam hal tersebut, disetiap penyelesaian masalah, Lurah telah mampu menjalankan kepemimpinan yang baik. Hal tersebut diimplementasikan dengan kemampuan Lurah dalam membaca situasi masalah yang dihadapi dan tahap selanjutnya Lurah menerapkan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan situasi permasalahan tersebut.

Gaya kepemimpinan yang dominan digunakan Lurah dalam proses pengambilan keputusan berkaitan dengan kegiatan kesejahteraan pegawai adalah gaya kepemimpinan konsultatif. Penerapan gaya kepemimpinan tersebut, telah mampu menghasilkan berbagai keputusan yang berguna berkaitan dengan kegiatan kesejahteraan pegawai, seperti permasalahan yang dihadapi pegawai di dalam keluarganya meliputi kebutuhan hidupnya sehari-hari, ketercukupan sandang, pangan dan papan kebutuhan pegawai.

Kegiatan yang Berkaitan dengan Pendelegasian Tugas dari Pemimpin (Lurah) Kepada Pegawai

Kegiatan pendelegasian tugas dari Lurah kepada pegawai merupakan salah satu kegiatan yang penting dan perlu dibahas untuk mengetahui serta memahami penerapan gaya kepemimpinan Lurah dalam pengambilan keputusan/pemecahan masalah. Pada kegiatan ini, Lurah bailo baru terlihat menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif.

Gaya kepemimpinan yang konsultatif didukung oleh sikap Lurah bailo baru dimana pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dilakukan setelah mendengarkan masukan/saran dari pegawai, menunjukkan adanya kebebasan berpendapat dengan sikap penuh tanggung jawab yang diberikan Lurah kepada pegawai dalam memberikan saran/masukan terhadap kegiatan yang menyangkut Kelurahan, Lurah mampu menumbuhkan kerjasama diantara pegawai, dan begitu juga sebaliknya pegawai meyakini bahwa

seorang Lurah mempunyai kemampuan untuk mengelola seluruh kegiatan Kelurahan berkaitan dengan tujuan, visi dan misi Kelurahan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan penerapan gaya kepemimpinan konsultatif yang diterapkan Lurah dalam kegiatan pendelegasian tugas kepada pegawai.

Proses pengambilan Keputusan atau pemecahan masalah, Lurah menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini dicirikan dari pengambilan keputusan/pemecahan masalah dilakukan oleh pemimpin dengan terlebih dahulu mendengarkan berbagai masukan/saran dari para pegawainya dan pemimpin memberikan keleluasaan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan.

Penerapan gaya kepemimpinan konsultatif terkadang tidak selalu dapat menghasilkan keputusan yang selalu sesuai dengan tujuan. Setiap gaya kepemimpinan memiliki berbagai kekurangan dan kelebihan. Hal tersebut bergantung dari bagaimana seorang pemimpin tersebut menerapkan gaya kepemimpinannya sesuai dengan situasi masalah yang dihadapi.

Pendelegasian tugas dari Lurah kepada pegawai, di dalamnya terdapat dua garis yang membedakannya, yaitu garis komando dan garis koordinasi. Garis komando merupakan garis perintah pendelegasian tugas dari Lurah sebagai pemimpin terhadap pegawainya secara langsung. Sedangkan garis koordinasi adalah garis pendelegasian tugas yang mengharuskan para staf dan Kasi untuk mengkoordinasikan terlebih dahulu dalam menjalankan tugas Kelurahan. Dari kedua garis tersebut, pada intinya seluruh kegiatan Kelurahan dalam pendelegasian tugas dari Lurah terhadap pegawainya, Lurah bertanggung jawab penuh atas kegiatan Kelurahan. Hal ini diperkuat dengan struktur tugas yang jelas, yaitu adanya hierarki tugas dan tanggung jawab.

Berkaitan dengan kegiatan pendelegasian tugas dari Lurah terhadap pegawainya, dalam hal ini termasuk juga kegiatan yang sifatnya pemerintahan maupun kegiatan informal sekalipun yang menyangkut kegiatan Kelurahan. Hal tersebut tidak hanya menyangkut tugas dari masing-masing seksi sesuai dengan tugas pokok dan fungsi mereka, akan tetapi terdapat juga disposisi tanggung jawab terhadap suatu permasalahan yang terjadi di Kelurahan secara umum.

Kegiatan yang Berkaitan dengan Pemberian Pelayanan Kelurahan

Kegiatan pemberian pelayanan Kelurahan terhadap masyarakat merupakan salah satu kegiatan penting dan perlu dikaji untuk mengetahui penerapan gaya kepemimpinan Lurah dalam pengambilan keputusan/pemecahan masalah.

Penerapan gaya kepemimpinan yang konsultatif didukung oleh sikap Lurah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah berkaitan dengan pelayanan Kelurahan dilakukan oleh pemimpin (Lurah) setelah mendengarkan masukan/saran dari pegawai. Hal ini berarti adanya kebebasan berpendapat dengan sikap penuh tanggung jawab yang diberikan Lurah kepada pegawai dalam memberikan saran/masukan terhadap kegiatan yang menyangkut pelayanan yang diberikan Kelurahan kepada masyarakat. Dengan gaya kepemimpinan tersebut, artinya Lurah mampu menumbuhkan kerjasama diantara pegawai, dan begitu juga sebaliknya, pegawai meyakini bahwa Lurah mempunyai kemampuan untuk mengelola seluruh kegiatan Kelurahan berkaitan dengan tujuan, visi dan misi Kelurahan yang telah ditetapkan.

Lurah menerapkan gaya kepemimpinan konsultatif. Hal ini dicirikan dari pengambilan keputusan/pemecahan masalah berkaitan dengan pelayanan Kelurahan kepada masyarakat dilakukan oleh Lurah dengan terlebih dahulu mendengarkan berbagai masukan/saran dari para pegawainya. Penerapan gaya kepemimpinan yang dominan konsultatif tersebut, sejauh ini dapat menghasilkan pelayanan yang cukup memuaskan, khususnya bagi masyarakat yang menerima pelayanan dari pihak Kelurahan.

Untuk mengantisipasi dan menanggapi keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kelurahan tersebut, penerapan gaya kepemimpinan Lurah yang konsultatif, mengharuskan Lurah untuk selalu menampung masukan/saran yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan. Dengan penerapan gaya kepemimpinan tersebut, Lurah membutuhkan masukan/saran dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan pelayanan Kelurahan, maka Lurah bailo baru selalu menerima masukan/saran yang diberikan masyarakat melalui kotak saran yang disediakan di Kelurahan. Menurut Lurah, sejauh ini kotak saran yang disediakan tersebut sangat bermanfaat bagi Lurah sebagai masukan/saran dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Kelurahan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang dihasilkan dapat semaksimal dan seoptimal mungkin.

PENUTUP

Gaya kepemimpinan yang dominan digunakan Lurah berkaitan dengan kegiatan di Kelurahan Bailo Baru adalah gaya kepemimpian konsultatif, dan kemudian menyusul gaya kepemimpinan partisipatif. Dari ketiga kegiatan diatas sudah dijelaskan bagaimana prosentase masing-masing gaya kepemimpinan Lurah Bailo Baru yaitu gaya kepemimpinan yang dominan digunakan Lurah dalam proses pengambilan keputusan berkaitan dengan pelayanan Kelurahan adalah gaya kepemimpinan konsultatif. Penerapan gaya kepemimpinan tersebut, mendapatkan respon yang baik dan juga kurang baik dari pegawai kelurahan Bailo Baru, dianggap baik karena telah mampu menghasilkan berbagai keputusan yang berguna berkaitan dengan pelayanan yang diberikan Kelurahan kepada masyarakat, dan kurang baik karena, penerapan gaya kepemimpinan tersebut membuat keputusan-keputusan yang dihasilkan kurang cepat jika dilihat dari efisiensi waktu yang dibutuhkan, Misalnya lambatnya pegawkelurahan mengurus surat-surat karena keterlambatan pegawai hadir di kantor. Di harapkan, seharusnya Lurah bersikap lebih tegas terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pegawai lebih efisien dan efektif dalam mencapai kinerja yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Handoko, T.H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* Jakarta: PT. Gramedia.

Parasuraman, Valarie Zaithamil, Berry and Leonard. 1985. "*A Conceptual Model Of Service Quality and Implication for Future Research*". Journal of Marketing. 49 (Fall) p. 41-50

Ranupandojo, H, Suad Husnan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE-UGM.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, Veithzal. 2008. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sedarmayanti. 2001. *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.

Siagian, Sondang P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Sugiyono. 2001. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, bandung.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta

Susilo, Martoyo. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFEUGM.

Sutarto. 1986. *Dasar-dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Umar Husein. 2003. *Metode Penelitian Untuk Skipsi dan Tesis Bisnis 2003*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang RI Nomor 32 Tahun 2004 *Tentang Pemerintahan Daerah*

Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 *Tentang Kelurahan*

Peraturan Daerah Tahun 2008 *Tentang Fungsi Pemerintah Kelurahan*

Peraturan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Nomor 11 Tahun 2011 *Tentang Pembentukan Kelurahan Bailo Baru di Kecamatan Ampana Kota.*