

# KEPEMIMPINAN BIROKRASI



## HARBANI PASOLONG

Lahir di Kabupaten Soppeng 15 Mei 1966, lulus D3 Fisipol Unhas Jurusan Kesekretariatan pada 1989, lulus S1 Fisipol Unhas Jurusan Administrasi Negara dengan Konsentrasi Sumber Daya Manusia pada tahun 1992, lulus pada Program Pasca Sarjana Unhas Jurusan Administrasi Pembangunan dengan Konsentrasi Sumber Daya Manusia pada tahun 1998. Sekarang sedang mengikuti program Doktor Ilmu Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Unhas.

Pada Tahun 1993, menjadi Dosen tetap pada Politeknik Teknologi Universitas Hasanuddin Ujung Pandang (sekarang Politeknik Negeri Ujung Pandang), dengan mengajarkan Mata kuliah Metode Penelitian, Etika Profesi, Kepemimpinan, Psikologi Industri, dan Pengantar Ilmu Administrasi. Aktif mengajar mata kuliah Kebijakan Publik dan Pengambilan Keputusan pada Fisipol Unhas, STIA-LAN dan UIM Makassar.

Pada tahun 1998-1999 menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 1999-2000 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 2000-2004 menjabat sebagai Pembantu Direktur Bidang Kemahasiswaan (PD III) Politeknik Negeri Ujung Pandang. Pada tahun 2006 sampai dengan sekarang menjadi Anggota Senat Politeknik Negeri Ujung Pandang.

**Karya tulis** yang telah dihasilkan: (1) Buku Metode penelitian Administrasi untuk Organisasi Profit dan Non-profit pada tahun 2005, (2) Buku Etika Profesi pada tahun 2006, (3) Teori Administrasi Publik pada tahun 2007.



Penerbit **ALFABETA**

Jl. Gegerkalong Hilir Bandung  
Telp. 022-2008822 Fax. 022-2020373  
Mobile/sms: 081.1213.9484  
e-mail: alfabetabdg@yahoo.co.id  
website: www.cvalfabetabdg.com

ISBN: 978-979-8433-79-5

Man-29

HARBANI PASOLONG  
KEPEMIMPINAN  
BIROKRASI

# KEPEMIMPINAN BIROKRASI



HARBANI PASOLONG



# **KEPEMIMPINAN BIROKRASI**

**Dr. HARBANI PASOLONG, M.Si**



**PENERBIT ALFABETA BANDUNG**

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 28 TAHUN 2014 TENTANG HAK CIPTA

**Pasal 9**

- (1) Pencipta atau pemegang Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 memiliki Hak Ekonomi untuk melakukan:
  - a. Penerbitan Ciptaan;
  - b. Penggandaan Ciptaan dalam segala bentuknya;
  - e. Pendistribusian Ciptaan atau salinannya;
  - g. Pengumuman Ciptaan;
- (2) Setiap orang yang melaksanakan hak ekonomi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib mendapatkan izin Pencipta atau Pemegang Hak Cipta.
- (3) Setiap Orang yang tanpa izin Pencipta atau Pemegang Hak Cipta dilarang melakukan penggandaan dan/atau Penggunaan Secara Komersial Ciptaan.

**Pasal 113**

- (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-undang**

Dilarang keras memperbanyak, memfotokopi sebagian atau seluruh isi buku ini, serta memperjualbelikannya tanpa mendapat izin tertulis dari Penerbit.

© 2021, Penerbit Alfabeta, Bandung

(viii + 404) 16 x 24 cm

Judul Buku : Kepemimpinan Birokrasi  
Penulis : Dr. Harbani Pasolong, M.Si.  
Penerbit : ALFABETA, cv  
Jl. Gegerkalong Hilir No. 84 Bandung  
Telp. (022) 200 8822 Fax. (022) 2020 373  
Mobile/Message: 081 1213 9484  
Website: [www.cvalfabeta.com](http://www.cvalfabeta.com)  
Email: [alfabetabdg@yahoo.co.id](mailto:alfabetabdg@yahoo.co.id)

Cetakan Kelima : Oktober 2021

ISBN : 979-8433-79-5

Anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI)

*Buku ini dipersembahkan untuk Isteri tercinta  
Habiba Gazim Almaedama, dan anak tersayang  
Alfian Pratama Harbani, Muhammad Faris Khair  
Harbani, dan Siti Fauziah Harbani.*

# KATA PENGANTAR

---

Buku Kepemimpinan Birokrasi ini merupakan revisi pertama sejak terbitnya pada tahun 2008. Hal ini berarti bahwa buku ini sudah mengalami perjalanan waktu yang cukup lama untuk dilakukan revisi dan sudah memasuki beberapa kali cetakan. Keterlambatan dilakukan revisi karena faktor kesibukan sebagai pengajar, peneliti dan berbagai kegiatan lainnya. Namun karena dampak covid-19, menjadi hikmah tersendiri untuk tinggal di rumah untuk melakukan berbagai kegiatan termasuk merevisi buku kepemimpinan Birokrasi. Maka pada masa covid-19 inilah saya baru mempunyai kelonggaran waktu untuk melakukan revisi ke arah penyempurnaan dari berbagai kelemahan yang ada pada buku ini. Revisi atau yang dilakukan itu pun belum dapat dikatakan sempurna sebagai buku Kepemimpinan Birokrasi yang ideal.

Selama dilakukan revisi, telah banyak dikorbankan waktu, tenaga, pikiran, dan materi yang menjadi hak isteri dan anak-anak yang penulis cintai dan sayangi. Waktu yang seharusnya untuk memperhatikan dan memberikan kasih sayang, telah saya rampas untuk menyelesaikan revisi ini. Sekalipun demikian isteri tercinta dan anak-anak tersayang masih tetap setia dan penuh kesabaran mendampingi Saya sebagai kepala keluarga.

Dalam edisi revisi ini berbagai perbaikan dan penambahan termasuk menambahkan 2 bab yaitu: 1) Kepemimpinan dan disiplin kerja, 2) Etika kepemimpinan. Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, tidak terlepas dari berbagai keterbatasan dan kelemahan. Sehingga hasil revisi masih berkemungkinan terdapat berbagai kelemahan. Untuk itu dengan rendah hati dan penuh harapan, Penulis mengharapkan kritikan dan saran-saran dari pembacanya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pembaca untuk menyampaikan bahan input atau kritikan-kritikan yang sangat berharga bagi Penulis, guna perbaikan dalam edisi berikutnya.

Makassar,  
Penyusun,  
Dr. Harbani Pasolong, M.Si

# DAFTAR ISI

---

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PEMIMPIN DAN KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>1</b>
A. Pendahuluan .....	1
B. Beberapa Pengertian Pokok .....	3
C. Syarat-Syarat Kepemimpinan .....	15
D. Ciri-Ciri Pemimpin Yang Baik .....	17
E. Pentingnya Kepemimpinan .....	23
<b>BAB II TUGAS, FUNGSI, DAN PERAN KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>27</b>
A. Pendahuluan .....	27
B. Tugas Kepemimpinan .....	28
C. Fungsi Kepemimpinan .....	29
D. Peran Pemimpin Birokrasi .....	41
<b>BAB III GAYA KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>47</b>
A. Pendahuluan .....	47
B. Konsep Gaya Kepemimpinan .....	48
C. Beberapa Gaya Kepemimpinan .....	49
D. Hasil Riset Gaya Kepemimpinan .....	94
<b>BAB IV PERILAKU KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>99</b>
A. Pendahuluan .....	99
B. Konsep Perilaku .....	100
C. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Pemimpin .....	102
D. Menyesuaikan Perilaku Pemimpin Birokrasi Dengan Keadaan .....	108
E. Studi Kepemimpinan <i>Ohio State</i> .....	110

<b>BAB V TEORI KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>115</b>
A. Pendahuluan .....	115
B. Teori Kepemimpinan .....	116
<b>BAB VI KEPEMIMPINAN, MANAJEMEN,     DAN ADMINISTRASI .....</b>	<b>131</b>
A. Pendahuluan .....	131
B. Perbedaan Kepemimpinan dan Manajemen .....	132
C. Perbedaan Pemimpin dan Manajer .....	136
D. Perbedaan Administrasi dan Manajemen .....	140
E. Persamaan Administrasi dan Manajemen .....	142
<b>BAB VII KEPEMIMPINAN DAN KEKUASAAN .....</b>	<b>145</b>
A. Pendahuluan .....	145
B. Konsep Kekuasaan .....	147
C. Sumber Kekuasaan .....	148
D. Bentuk-Bentuk Kekuasaan .....	151
E. Penerapan Kekuasaan dalam Kepemimpinan .....	153
F. Teknik Mempertahankan Kekuasaan .....	158
<b>BAB VIII KEPEMIMPINAN BIROKRASI .....</b>	<b>161</b>
A. Pendahuluan .....	161
B. Konsep Birokrasi .....	163
C. Kepemimpinan Birokrasi .....	168
D. Pergeseran Paradigma Pemerintahan .....	181
E. Kepemimpinan Birokrasi Transaksional .....	183
F. Kepemimpinan Birokrasi Transformasional .....	186
G. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Birokrasi .....	192
H. Hasil Riset .....	194
<b>BAB IX KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI .....</b>	<b>199</b>
A. Pendahuluan .....	199
B. Konsep Motivasi Kerja .....	201
C. Teknik-Teknik Memotivasi Orang Lain .....	206
D. Teori-Teori Motivasi .....	211
E. Peranan Pimpinan dalam Meningkatkan Motivasi .....	222
F. Hasil Riset .....	225

<b>BAB X KEPEMIMPINAN DAN KEPUTUSAN .....</b>	<b>227</b>
A. Pendahuluan .....	227
B. Konsep Pengambilan Keputusan .....	228
C. Tahapan Perumusan Masalah .....	231
D. Tahapan Pengambilan Keputusan .....	233
E. Fungsi dan Tujuan Pengambilan Keputusan .....	234
F. Dasar-Dasar Pengambilan Keputusan .....	235
G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan .....	237
H. Model Pengambilan Keputusan .....	238
I. Gaya Pengambilan Keputusan .....	243
J. Jenis-Jenis Pengambilan Keputusan .....	244
 <b>BAB XI KEPEMIMPINAN DAN KONFLIK .....</b>	 <b>249</b>
A. Pendahuluan .....	249
B. Konsep Konflik .....	250
C. Sumber-Sumber Konflik .....	251
D. Jenis-Jenis Konflik .....	254
E. Konflik Fungsional dan Disfungsional .....	256
F. Pengelolaan Konflik .....	264
 <b>BAB XII KEPEMIMPINAN DAN KINERJA PELAYANAN .....</b>	 <b>279</b>
A. Pendahuluan .....	279
B. Peranan Pemimpin Birokrasi dalam Memberikan Pelayanan	280
C. Konsep Kinerja .....	281
D. Pelayanan Publik .....	283
E. Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik .....	290
F. Prinsip-Prinsip Pelayanan .....	291
G. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	292
H. Penilaian Kinerja Pelayanan .....	298
I. Tujuan Penilaian Kinerja .....	300
J. Kualitas Pelayanan Publik .....	302
K. Indikator Kinerja .....	312
L. Kepuasan Pelanggan .....	322



<b>BAB XIII ETIKA KEPEMIMPINAN .....</b>	<b>325</b>
A. Pendahuluan .....	325
B. Konsep Etika .....	328
C. Etika Kepemimpinan .....	333
D. Kode Etik Kepemimpinan .....	344
E. Etika Kepemimpinan Yang Mendapat Simpati Rakyat .....	347
<b>BAB IV KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN KERJA .....</b>	<b>351</b>
A. Pendahuluan .....	351
B. Konsep Disiplin Kerja .....	352
C. Kondisi Disiplin Sekarang .....	355
D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja .....	358
E. Pembinaan Disiplin Kerja .....	369
F. Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil .....	370
G. Indikator Disiplin Kerja .....	383
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>385</b>
<b>TENTANG PENULIS .....</b>	<b>403</b>

# DAFTAR BACAAN

---

- Abidin, Said Zainal. 2006. *Dinamika Reformasi dan revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*. Jakarta: Suara Bebas.
- Adair, John. 2008. *Kepemimpinan yang Memotivasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Membina Calon Pemimpin*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adam Kuper & Jessica Kuper, *Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial*, Edisi Ke dua. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Al-Munawar, Said Aqil Husain & Yusuf, Tasyar. 2012. *Etika Manajemen: Kepemimpinan Pemerintahan, perniagaan dan Masyarakat*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Agoes, Sukrisno, Ardana, 2009. *Etika Bisnis dan Profesi: Tantangan Membangun Manusia Seutuhnya*. Jakarta, Salemba Empat.
- Agustinus Hermino. 2014. *Kepemimpinan Pendidikan di Era Globalisasi*. Yogyakarta: Pelajar Pustaka.
- Albrow, Martin. 2006. *Birokrasi*: Terjemahan. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogya.
- Allan, J. 2007. *Menangani Masalah Manusia di Dalam Organisasi*. (Alih Bahasa). Kirbandoko. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Allen, Louis A. 1990. *Profesi Manajemen*, Jakarta: Erlangga.
- Almasdi, Yusuf Suit & Emil Salim. 2006. *Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Anoraga, Apandji & Sri Suyadi, 2005. *Psikologi Industri & Sosial*.
- Atmosudirdjo Prajudi. 2013. *Teori Administrasi*. Jakarta: STIALAN.
- Ayan, Jordan E. 2012. *Bengkel Kreativitas*. Bandung: Mizan Media Utama.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Barzelay, M. Dan B. Armajani. 1997. *Breaking Through Bureaucracy. Dalam Classis of Public Administration* diedit oleh J.M. Shafritz dan A.C Hyde. New York: Harcourt Brace College Publishers.
- Bennis, Warren G., 2009. *Changing Organization*, New York.
- \_\_\_\_\_, & Burt Nanus. 2000. *Kepemimpinan: Strategi Dalam Mengemban Tanggung Jawab*. (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_, & Robert Townsend. 2008. *Reinventing Leadership: Menciptakan Kembali Kepemimpinan*. (Terjemahan). Batam: Inter Aksara.
- Bednar, D.A White, D.D. 2001. *Organizational Behavior: Understanding and Managing People at Work*. Allyn and Bacon, Boston.
- Bernard M. Bass. 2005. *Leadership: Good, Better, Best, Organizational Dynamics*. 13. 26-40.
- \_\_\_\_\_. 2008. *From Transactional to Transformational Leadership: Learning To S-hare the Vision. Organization Dynamic*. Winter P. 22.
- Blanchard, K. Hersey, P. 2002. *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*. (Terjemahan: Agus Dharma). Jakarta: Erlangga.
- Bogdan, R. Taylor, S.J. 2002. *Introduction to Qualitative Method Of Phenomena Approach to The Social Science*. John Wiley and Sons, New York.
- Brata Kusumah, Deddy Supriady & Dadang Solihin. 2004. *Otonomi Penyelenggaraan Daerah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bratawidjaja, Thomas Wiyasa, 2002. *Sekretaris Profesional*, Seri Umum No. 11, Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Brett. E.A. 2008, *Adjustment and the State: the Problems of Administrative Reform*, IDS Bulletin. IV:4.
- Burhanuddin, H. Salam, 2006, *Etika Sosial, Asas Morlan Dalam Kegidupan Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta

- Bush, Tony & Marianne Coleman, 2006. *Leadership And Management In Education: Manajemen Strategis Kepemimpinan Pendidikan*. Yogyakarta: IRciSoD.
- Capra, Fritjof Capra. 2008. *Titik Balik Peradaban: Sains, Masyarakat dan kebangkitan Kebudayaan*. Yogyakarta: Yayasan Bentang Budaya.
- Carnegie, Dale. 2005. *Meraih Kewibawaan & Kekuasaan: Motivator Legendaris*. Delapratasa Publishing.
- Cascio, F. W. 2003. *Managing Human Resource* (6 ed), Mc Graw Hill.
- Chandler, R. C. & J. C. Plano. 2008. *The Public Administration Dictionary. Second Edition*: Santa Barbara, CA: ABC-CLIO Inc.
- Collins & McLaughlin. 2006. *Effective Management* (Second Edition). Sydney: CCH.
- Conger, Jay A. 2007. *Pemimpin Karismatik*. (terjemahan). Jakarta: Binapura Aksara.
- Creech, Bill. 2006. *Lima Pilar: Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Cara Membuat Total Quality Management Bekerja Bagi Anda*. Binarupa Aksara. Jakarta.
- Cribbin, James J. 2005. *Kepemimpinan: Strategi Mengefektifkan Organisasi*. Jakarta. PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Crider, A. et, al. 2003. *Psychology New Jersey*, Scott Foresman and Company.
- Daft. Richard L. 2009. *Leadership. Theory and Practice*. The Dryden Press.
- David Osborne dan Ted Gaebler. 2005. *Mewirauahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- \_\_\_\_\_, dan Peter Plastrik. 2011. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Davis K & Newsrom J.W. 2009. *Human Behaviour at Work* (8 ed) Singapore: Mc Graw-Hill.
- Daryanto. 2011. *Kepala Sekolah sebagai Pemimpin Pembelajaran*. Yogyakarta: Gava Media.

- Denhardt, Janet V. & R.B. Denhardt 2013. *The New Public Service Seering not Steering*. Amonk. New York M.E. Sharpe.
- Denin, Sudarwan. 2017. *Menjadi Komunitas Pembelajar: Kepemimpinan Transformasional dalam Komunitas Organisasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dermawan, Rezky. 2005. *Model Kuantitatif Pengambilan Keputusan*. Bandung: Alfabeta.
- Dessler, Gary. 2000. *Organization Theory: Integrating Structure and Behavior*. Prentice-hall, Inc., Englewood Cliffs-New Jersey.
- \_\_\_\_\_. 2000. *Human Resource Management*. Eighth Edition. New York Jersey: Prentice Hall.
- Djaya, D. 2005. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Bandung. Alumni.
- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Jakarta
- Donovan, F. & A.C. Jackson. 2001. *Managing human Service Organizations*. New York, N.Y: Prentice Hall.
- Drucker, P.F. 2003. *Post-Capitalist Society*. New York: Harper Business.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Fisipol UGM.
- \_\_\_\_\_, dkk, 2016. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dvorin, Eugene P. Robert H. Simmons. 2000. *Dari Amoral Sampai Birokrasi Humanisme*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Effendi, Sofian, 2006. *Pelayanan Publik, pemerataan dan Administrasi Negara Baru*, Prisma, XV.
- Eko, Marsudi. 2002. *Kepemimpinan Pancasila: Suatu Eksplorasi*. Pilar Daya Ratma. Jakarta.
- Etzioni, Amitai. 2006. *Organisasi-organisasi Modern*. Jakarta: UI Press.
- Flippo, Edwin B., 2002. *Manajemen Personalia*, (ed keenam) Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

- Gaspersz, Vincent & Jhon W. 2004. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Kerja sama Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Perencanaan Strategik Sektor Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Terjemahan. Jakarta: PPM.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Perencanaan Strategik Sektor Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, James L. 2000. *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Gibson, Ivancevich Donnelly. 2006. *Organisasi Perilaku Struktur Proses*. Jilid 1. Jakarta: Binarupa Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Organisasi: Perilaku Struktur Proses*. Jilid II. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gitosudarmo, I. Sudita, I.N. 2007. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: BPPE.
- Gordon, J. R. 2001. *A Diagnostic Approach to Organizational Behavior*. Third Edition. Allyn and Bacon. Boston.
- Gray, Cleve, 2004. *Government beyond the Centre (sub-National Politics in Britain)*, Press LTD, The McMillan.
- Greenleaf, R. K. 2002. *Servant-Leadership: A Journey into the nature of legitimate power and greatness*. (L.C. SPers, Ed) 25<sup>th</sup> Anniversary Edition) New York: Paulist Press.
- Gronroos. C. 2000. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Massachusetts: Lexington.
- Grusky, David B. ed. 2004. *Social Stratification, Class, Race And Gender; Boulder-San Francisco-Oxford*. Westview Press.
- Hadari, Nawawi & Martini Hadari. 2005. *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*. Jakarta: Bina Aksara.

- \_\_\_\_\_. 2004. *Kepemimpinan yang Efektif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hague, R., Harrop, M. & Breslin, S. 2008. *Comparative Government and Politics*, Macmillan Press. London.
- Handayaniingrat, Soewarno. 2008. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Hanson, E. M. 2001. *Educational Administration and Organizational Behavior*. Allyn and Bacon, Boston.
- Hasan, Iqbal, M. 2004. *Teori Pengambilan Keputusan*. Bogor Selatan. Ghalian Indonesia.
- Hasibuan. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herzberg, Adrian & Alison Ripple. 2001. *The Strategic Management of Organizations*. Prentice Hall. London.
- Heidjrachman, R., Husnan, S. 2006. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPPE.
- Hendriksks, W. 2006. *Bagaimana Mengelola Konflik*. (terjemahan: Arif Santoso). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hicks, G. Herbert & Gullet, G. Ray. 2006. *Organisasi Teori dan Tingkah Laku*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hudson, Baclay M. 2009. *Comparison of Planning Theories: Counterparts and Contradiction*. Journal Nations Centre The American Planning Association, Vol. 45, No. 4.
- Horton, Paul B.- Hunt, Chester L. 2002. *Sosiologi, (terj.) edisi keenam*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Indrawijaya. 2009. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Sinar Baru.
- Interplan (*International Group for Studies in National Planning*), 2009. *Appraising Administrative Capability for Development*, New York: United Nation.
- Islam, Nasir & George M. Henault. 2009. *From GNP to Basic Needs: A Critical Review of Development and Development Administration*. dalam *International Review of Administrative Science*, No. 3.

- Islamy, M. I. 2002. *Konflik Manajemen dalam Organisasi*. Dalam Dh. Fauzi A. (eds) *Untaian Pemikiran Tentang Administrasi dan Pembangunan*. Malang: Lembaga Penerbitan & Publikasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby. 2007. *Management Quality and Competitiveness* (Second Edition). Chicago: mIrwin.
- Jane M. Howell & Bruce J. Avolio. 1992. *The Ethics of Carismatic Leadership: Submission or Liberation? Academy of Management*. New York: Press.
- Jay A. Conger. 1997. *Pemimpin Karismatik*. (terjemahan). Jakarta. Binapura Aksara.
- Jefkins, F. 2004. *Public Relation*. Jakarta. Erlangga Kencana Prenada Media Group.
- John P. Kotter. 2000. *A Force for Carge: Hpw Leadership Differs From Management*. New York: Free Press.
- \_\_\_\_\_ & Jame L. Heskett. 2002. *Coporate Culture and Performance*. Free Press.
- Johnson, Doyle Paul. 2006. *Teori Sosiologi Klasik Dan Modern, terj. Jilid 1 – 2*. Jakarta: PT Gramedia Indonesia.
- Joseph A. De Vito. 2006. *Leadership for Twenty-First Century*. Wesport, CN: Prager, 102.
- \_\_\_\_\_., 2003. *Leadership for Twenty-First Century*. Wesport, CN: Praeger. 102.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (1988),
- Kartasapoetra, G. 2004. *Debirokratisasi dan Deregulasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kartasasmita, Ginanjar. 2006. *Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan*. Jakarta: CIDES.
- Kartasasmita, Ginanjar. dkk. 2006. *Pembaruan dan Pemberdayaan*. Jakarta: Ikatan Alumni ITB.
- Kartono, Kartini, 2005. *Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.



- Kast. Fremont E. & James R. Rosenzweig, 2004. *Organization and Management: A System Approach*. Tokyo: Mc-Graw-Hill Kogakusha. Ltd.
- Keating, Charles J. 2006. *Kepemimpinan: Teori dan Pengembangannya*. (Terjemahan). Yogyakarta: Kanisius.
- Keban, Yaremis T., 2005. *Indikator Kinerja Pemda: Pendekatan Manajemen dan kebijakan*. Yogyakarta: (Makalah).
- \_\_\_\_\_. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, teori dan Isu*, Jakarta: Gava Media.
- Kerlinger, Freed N. 2000, *Asas-asas Penelitian Behavioral* (Terjemahan), Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Koontz, Harold., Cyril O'Donnel, & Heinz Wichrich. 2003. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga. (Jilid 2).
- Kossen, S. 2006. *Aspek Manusia Dalam Organisasi* (terjemahan: Bakri Siregar). Jakarta: Erlangga.
- Kouzes M. James & Posner Z. Barry. 2006. *Kredibilitas* (Terjemahan). Professional Books. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2006. *Meningkatkan Kinerja BUMN: Antisipasi Terhadap Kompetisi dan kebijakan Deregulasi*. Yogyakarta: JKAP No. 1.
- Kurniawan. Agung. *Tranformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembauran.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Erlangga
- Lantu, Donal., dkk. 2017. *Servant Leadership, The Ultimate Calling to Fulfill Tour Life's Greatness*, Gardin Books. Yogyakarta.
- Laub, J. A. 2009. *Assessing the servant organization: Development of the Organizational Leadership Assessment (OLA) Instrument*, *Dissertation Abstracts International*. 60. (02) 308A. (UMI) No. 9921922.
- Lenvine, Charless H. 2000. *Public Administration Chalenges, Choices, Consequences*. Illionis: Scott Forman.

- Liputo, B. 1988. *Pengantar Manajemen*. Depdikbud-Dirjen Dikti PPLPTK. Jakarta.
- Lukman, Sampara, 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press.
- Luthans, Fred. 2001. *Organizational Behavior*. Third Edition. McGraw-Hill Book Company, New York.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Perilaku Organisasi*. (edisi sepuluh), Yogyakarta: Andi.
- Mac Donald, V.N. & P.J. Lawton. 2007. *Improving Management Performance. The Contribution of Productivity and Performance Measurement. Local Government Management Project*. Series B. Publication Technical Papers.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Mantja, W. 2010. *Manajemen Pendidikan Dalam Era Reformasi*. Jurnal Ilmu Pendidikan. Mei. Jilid 7 , Nomor 2, Halaman. 88-90.
- Manulang, M & Marihot Manullang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Mastenbroek, W.F.G. 2006. *Penanganan Konflik dan Pertumbuhan Organisasi*. (terjemahan: Pandan Guritno). Jakarta: UI Press.
- Maxwell, Jhon C. 2005. *Mengembangkan Kepemimpinan di Dalam Diri Anda*. (Terjemahan). Jakarta: Binarupa Aksara.
- McClelland, David C. 2007. *Memacu Masyarakat Berprestasi: Mempercepat Laju Pertumbuhan Ekonomi Melalui Peningkatan Motif Berprestasi*. (Terjemahan). Jakarta: Intermedia.
- McKenna, Eugene & Nic Beech, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (terjemahan) Yogyakarta: Andi.
- Meyer, J. 2014. *Pemimpin yang Sedang Dibentuk*. Immanuel. Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Membangkitkan Roh Kepemimpinan*. Trinity Publishing.
- Miner, J. B. 2002. *Industrial-Organizational Psychology*. McGraw-Hill. Inc. New York.

- Moeljarto Tjokrowinoto dkk. 2014. *Birokrasi Dalam Polemik*. Pusat Studi Kewilayahan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Moenir, A.S. 2016. *Kepemimpinan Kerja: Peranan, Teknik dan Keberhasilannya*, Bina Aksara. Jakarta.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2017. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Murphy, Kevin R & Jeanette N. Cleaveland. 2005. *Understanding Performance Appraisal: Social, Organizational and Goal-Based Perspectives*. California: Sage Publications.
- Nasucha, Chaizi, 2014. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktek*, Jakarta: Grasindo.
- Nasikun. 2003. *Sistem Sosial Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ndraha, Taliziduhu. 2009. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2007, *Budaya Organisasi*, Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2012, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nimran, Umar. 2044. *Perilaku Organisasi*, Malang: Citra Media.
- Nitisemito, Alex S. 2006. *Manajemen Personalial (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nystrand, R. O. Corbollly, J.E., F. Roald C. 2003. *Introduction to Educational Administration*. Allyn and Bacon, Inc., Boston.
- Organ, D. W. 2003. *The Applied Psychology of Work Behavior*. Revised Edition. Biseness Publication, Inc., Texas.
- Owens, R.G. 2001. *Organizational Behavior In Educational*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Pamudji, S. 2009. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*, Jakarta: Bina Aksara.
- Pasolong, Harbani. 2015. *Metode Penelitian Administrasi untuk Organisasi Profit dan Non-Profit*. Lephass: Makassar.

- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2019. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2020. *Etika Profesi*. Makassar: Nasmedia
- Patterson, K. A. 2003. *Servant Leadership: A Theoretical model, Dissertation Abstracts International*, 64 (02), 570. (UMI No. 3082719).
- Prawirosentono, Suryadi. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE.
- Quade, E.S 2007. *Analysis Public Decision*, New York: Elsevier North Holland Inc., New York.
- Rahmany, Hasan. 2016. *Kepemimpinan dan Kinerja. Peningkatan Kinerja Organisasi Melalui Kepemimpinan yang Memberdayakan Karyawan*. Yapensi. Jakarta.
- Rasyid, Ryaas. 1997. *Pembangunan Pemerintahan Indonesia Memasuki Abad 21*. Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Ilmu Politik IIP Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustakan Pelajar.
- Richard L. Huges, Robert C. Ginnet, Gordon J. Curphy. 2010. *Leadership. Enhancing the Lesson of Experience*. Second Edition. Irwin Book Tem.
- Ritzer, George & Goodman Douglas J. 2005. *Teori Sosiologi Modern*. Terjemahan. Jakarta: Prenada Media.
- Rivai, Veithzal. 2006. *Kiat Kepemimpinan Dalam Abad ke 21*. Jakarta: Murai Kencana.
- Robbins, S.P. 2005. *Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi*. Alih Bahasa: Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Teori Organisasi: Struktur, Desain & Aplikasi*. Alih Bahasa: Yusuf Udaya. Jakarta: Arcan.

- \_\_\_\_\_. Stephen P. 2010. *Perilaku organisasi (Edisi Kesepuluh)*. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Indonesia: PT. Indeks.
- Robert, O. 2001. *Organizational Behavior in Education*. Prentice-Hall. Inc Englewood Califs, New Jersey.
- Robert Kreitner, Angelo Kinicki, 2005. *Perilaku Organisasi*, 2003, Jakarta
- Ruky, Achmad S. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Karya.
- Rukmana, Nana. 2007. *Etika Kepemimpinan: Perspektif Agama dan Moral*. Bandung. Alfabeta.
- Russell, R.F. dan Stone A.G. 2002. *A Review of Servant Leadership Attributes: Developing a Practical Model Leadership & Organization Development Journal*, 23 (3), 145-157, Retrieved October 4, 2004. from ABI/Inform Global database.
- Ruslan, R. 2008. *Kiat dan Strategi dan Kampanye Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Safaria, Triantoro. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Pres.
- Salusu, J. 1998. *Pengambilan Keputusan Stratejik, Untuk Organisasi Publik, dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo.
- Santoso, Priyo Budi, 2007, *Birokrasi Pemerintahan Orde Baru; Perspektif Kultur dan Struktural*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Sanderson. 2000. *Sosiologi Macro, Sebuah Pendekatan Terhadap Realitas Sosial*; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sartono dkk. 2014. *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Gava Media. Yogyakarta.
- Saxena, A.P. 2000. *Peningkatan Produktivitas Tatalaksana Pemerintahan*. Prisma, XV: 11.
- Saydam, Gouzali. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia. (Human Resources Management)*. Jakarta: Toko Gunung Agung.

- Schein, E.H. 2005. *Psikologi Organisasi*. Terjemahan: Nurul Iman. Jakarta: LPPM.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Organizational Culture and Leadership*. Second Edition. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Sedarmayanti, 2003. *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik Dalam rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik)* II. Bandung: Mandar Maju.
- Selim, G.M. Stephen P. R. Bergman & I Stagg. 2007. *Management Sydney*: Prentice Hall of Australia.
- Senge, P.M. 2000. *The Fifth Discipline The Artactice of the Learning Organization*. New York: Doubleday.
- Siagian, Sondang P. 2013. *Teori & Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Silalahi, Ulbert. 2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo Bandung.
- Simon A., Herbert, 2004. *Administrative Behavior: Perilaku Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, S., Lestariani,. R. 2008. *Fungsionalisme dan teori Konflik Dalam Perkembangan Sosiologi*. Jakarta: Grafika.
- Soekanto, Soerjono. 2008. *Sosiologi Suatu Pengantar*; Jakarta: Yayasan Penerbit Universitas Indonesia.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Beberapa Teori Sosiologi Tentang Struktur Sosial*, Jakarta: CV Rajawali.
- Spears, L. (Ed) 2005. *Reflections on Leadership How Robert K. Greenleaf's Theory of Servant-Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. New York: Jhon Wiley & Sons.
- Stewart, Michael Aileen. 2004. *Empowering People*. Pitman Publishing: London.

- Stoner, James A.F. dkk. 2006. *Manajemen*. Jakarta: PT Indeks Gramedia Grup.
- Sudriamunawar, Haryono, 2006. *Kepemimpinan Peran Serta dan Produktivitas*. Bandung: Mandar Maju.
- Sulistiyani, Ambar Teguh. 2014. *Memahami Good Governance: Dalam Perspektif SDM*, Gava Media. Yogyakarta.
- Susan, Sears. 2003. *A Definition of Career Guidance Team* dalam Sukardi, Ketut Dewa "Panduan Perencanaan Karir Usaha Nasional Surabaya".
- Sutarto, 2016. *Dasar-dasar Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Syafi'ie. Inu Kencana. 2013. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tampubolon, Manahan. 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- The Drucker. Foundation. 2000. *The Leader of The Future (pemimpin Masa Depan)*.
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan Dalam Manajemen (Suatu pendekatan Perilaku)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Birokrasi Politik di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonseia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Timpe, A. Dale, 2008. *The Art and Science of Business Management Performance*, New York: KEND Publish imh. Inc.
- Tjiptono, Fendy, 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjokroamidjoyo, Bintoro, 1987. *Manajemen Pembangunan*. Jakarta: Haji Masagung.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- \_\_\_\_\_. Bintoro, dan Mustopadidjaya, 2000. *Teori & Strategi Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Kebijaksanaan dan Administrasi Pembangunan: Perkembangan Teori dan Penerapan*. Jakarta: LP3ES.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: Toko Gunung Agung.
- Tosi, H. L. Rizzo, J.R. & Carrol, S.J. 2000. *Managing Organizational Behavior*. Second Edition. Harper Collins Publishers.
- Tri Supriyatno, Marno. 2008. *Manajemen dan Kepemimpinan Kependidikan Islam*. Bandung: Refika Aditama.
- Tulus, Moh. Agus. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia bekerja sama dengan Pustaka Utma.
- Tzu, Sun dan Thomas Cleary. 2012. *Seni perang*, Jakarta: Erlangga.
- Usman, Husaini. 2016. *Manajemen: Teori Praktik dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Virma. V. K. 2006. *The Human Aspects of Project Management Human Resources Skill for the Project Manager*. Volume Two. Harper Durby, PA. Project Management Institute.
- Wahjosumidjo. 2004. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Waluyo. 2017. *Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.



- Warella, Y. 2004. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Semarang: MAP UNIDP.
- Wasisitiono, Sadu 2003. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Fokusmedia. Cetakan kedua.
- Wexley, K. N., Yukl, G.A. 2006. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Terjemahan: Muh. Shobaruddin. Jakarta; Rineka Cipta.
- White, Randall P. dkk. 2007. *The Future of Leadership (Masa Depan Kepemimpinan) Revolusi Gelombang*. (Terjemahan). Batam: Interaksara.
- Wibawa, Samudra, 2001. *Neues Steuerungsmodell*, Yogyakarta: Wacana.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Peluang Penerapan New Public Management Untuk Kabupaten di Indonesia*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Widodo, Joko. 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.
- Wijaya. A.W. 2006. *Peranan Motivasi Dalam Kepemimpinan*. Jakarta: Akademika Pressindo.
- Winardi. 2000. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wirjana, Bernadine R. & Susilo. Supardo. 2006. *Kepemimpinan: Dasar-Dasar dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wirawan. 2014. *Kepemimpinan, Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Wrihatnolo, R. Randy & Nugroho Ryant D. 2006. *Manajemen Pembangunan Indonesia: Sebuah Pengantar dan Panduan*. Elex Media Komputindo. Jakarta: Gramedia.
- Wrihatnolo, R. Randy & Nugroho Ryant D. 2006. *Manajemen Pembangunan Indonesia: Sebuah Pengantar dan Panduan*. Elex Media Komputindo. Jakarta: Gramedia.

- Yukl, Gary. 2005. *Kepemimpinan Dalam Organisasi* (Terjemahan). Jakarta: Prenhallindo.
- Yul, Iskandar. 2001. *Test Bakat, Minat, Sikap & Personality*. Cetakan ke 2. Jakarta: Yayasan Dharma Graha.
- Zeithaml, V.A. Parasuraman & L.L. Berry. 2000. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.

## ❖ **Dokumen:**

---

- Badan Administrasi Kepegawaian Negara. Himpunan peraturan Kepegawaian, Jilid I.
- Departemen Pendidikan Nasional *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2002. Jakarta: Balai Pustaka. Edisi ketiga.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Bekerjasama dengan GTZ. 2004. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Menuju Kepemerintahan yang Baik. [Url:/http://WWW.goodgovernance.or.id/sfgg/Guidebook/book.about.id.htm](http://WWW.goodgovernance.or.id/sfgg/Guidebook/book.about.id.htm). (Diakses.27.Mei.2005).
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. 1999. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 589/IX/6/Y/99. *Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.

## ❖ **Peraturan dan Perundangan-undangan**

---

- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

## TENTANG PENULIS

---

### **DR. Harbani Pasolong, M.Si.**



Lahir di Kabupaten Soppeng 31 Desember 1965, lulus D3 Fisipol Unhas Jurusan Kesekretariatan pada 1989, lulus S1 Fisipol Unhas Jurusan Administrasi Negara dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada tahun 1992, lulus pada Program Pasca Sarjana Unhas Jurusan Administrasi Pembangunan dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada tahun 1998. Telah menyelesaikan program Doktor Ilmu Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana Unhas dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (kepemimpinan) pada tahun 2010.

Pada Tahun 1993, menjadi Dosen tetap pada Politeknik Teknologi Universitas Hasanuddin Ujung Pandang, sekarang Politeknik Negeri Ujung Pandang, dengan mengajarkan Mata kuliah Metode Penelitian Administrasi, Etika Profesi, Kepemimpinan, Psikologi Industri, dan Pengantar Ilmu Administrasi. Selain itu, aktif mengajar mata kuliah Kebijakan Publik dan Pengambilan Keputusan pada Fisipol Unhas, STIA-LAN dan UIM Makassar.

Pada tahun 1998-1999 menjabat sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 1999-2000 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 2000-2004 menjabat sebagai Pembantu Direktur Bidang Kemahasiswaan (PD III) Politeknik Negeri Ujung Pandang. Pada tahun 2011-2015 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga. Pada tahun 2018-2019 menjabat sebagai Ketua Jurusan Administrasi Niaga.

**Karya tulis** yang telah dihasilkan: (1) Buku Metode penelitian Administrasi untuk Organisasi Profit dan Non-profit pada tahun 2005 (182 halaman), (2) Teori Administrasi Publik pada tahun 2007 (214 halaman), (3) Kepemimpinan Birokrasi pada tahun 2008 (234), (4) Buku Metode Penelitian Administrasi Publik pada tahun 2012 (260 halaman). (5) Etika Profesi 2020 (217 halaman)

