

PENGARUH KEPEMIMPINAN, PERUBAHAN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN DINAS PENDAPATAN PENGELOLAH KEUANGAN DAN ASSET DAERAH KOTA PALU

Guasmin

Universitas Muhammadiyah Palu

Abstrak

Berdasarkan hasil pengujian analisis regresi linear berganda, menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan dan variabel perubahan organisasi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu, Pengujian secara parsial, variabel kepemimpinan dan perubahan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan pada Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu. Di antara kedua variabel yaitu variabel kepemimpinan dan variabel perubahan organisasi yang lebih dominan pengaruhnya terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah yaitu variabel kepemimpinan.

Kata Kunci : *Kepemimpinan - Perubahan Organisasi*

Latar Belakang

Penataan organisasi dimaksud untuk mewujudkan organisasi pemerintah yang semakin proposional antara besaran atau hasil kerja (*output*) dengan misi yang diemban. Adapun tujuan dari penataan organisasi yaitu, untuk memperjelas wewenang tugas dan tanggung jawab masing-masing unit organisasi, sehingga tercipta organisasi yang lebih efisien dan efektif.

Kepemerintahan yang baik (*good goverment*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencar yang dilakukan masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan yang baik adalah sejalan dengan semakin meningkatnya

tingkat pengetahuan masyarakat, disamping adanya pengaruh globalisasi.

Pola lama penyelenggaraan pemerintah tidak sesuai lagi dengan tatanan masyarakat yang telah berubah, oleh karena itu tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah pada terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Rumusan Masalah

1. Apakah Kepemimpinan dan Perubahan organisasi mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kualitas layanan pada Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan Aset Daerah Kota Palu.
2. Apakah Kepemimpinan secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan pada Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan Aset Daerah Kota Palu.
3. Apakah Perubahan Organisasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan Aset Daerah Kota Palu.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Kepemimpinan

Kepemimpinan ditekankan pada hubungan orang perorang atau antar pemimpin dan bawahan, sehingga pengaruh pemimpin berdasarkan hubungan yang dijalin secara sadar dan sukarela, bawahan dapat melaksanakan tugas dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemimpin.

Selanjutnya menurut pendapat orang lain mengartikan kepemimpinan sebagai keseluruhan atau proses yang berusaha untuk mempengaruhi orang lain atau kelompok untuk melakukan sesuatu sebagaimana yang dikemukakan Winardi (2000:88) menyatakan bahwa esensi dasar kepemimpinan adalah : Mempengaruhi orang lain: adanya pengikut (anggota aparatur) yang dapat dipengaruhi melalui ajak, bujukan, sugesti, perintah, saran atau bentuk lainnya serta adanya tujuan yang hendak dicapai.

Gaya Kepemimpinan

Teori kepemimpinan yang dikembangkan oleh Lewin, Lippit dan White Winardi (2000: 97) yaitu otokratik, demokratik, dan *laissez faire*. Sebagai berikut:

- a. **Gaya Kepemimpinan Otokratik**
Tipe kepemimpinan dengan gaya otokratik sedikit sekali mendelegasikan wewenangnya kepada bawahannya. Bawahan pada umumnya melaksanakan perintah pimpinan tanpa mempertanyakan apa yang diperintah pemimpin. Dengan gaya seperti ini tidak meningkatkan partisipasi dan kerja sama antara pemimpin menimbulkan ketakutan di antara bawahan serta sering menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan.
- b. **Gaya Kepemimpinan Demokratik**
Pemimpin demokrasi adalah pemimpin yang selalu mengutamakan konsultasi dan kerja sama dengan bawahan serta kebiasaannya mengambil keputusan selalu didasarkan pada musyawarah dan mufakat untuk mencapai kesepakatan kelompok.
- c. **Gaya kepemimpinan *Laissez faire* (bebas tindak)**
Gaya kepemimpinan *laissez faire* adalah suatu model kepemimpinan yang menyerahkan peranan dan tanggung jawabnya kepada bawahan dengan bimbingan minimal atau bahkan tidak ada sama sekali. Ketiga gaya pemimpin yang telah diuraikan diatas dapat dikatakan bahwa tidak ada gaya kepemimpinan yang jelek dan tidak ada gaya kepemimpinan yang paling tepat untuk semua situasi.

Perubahan Organisasi

Birokrasi dewasa ini sedang dan telah menyesuaikan dengan tuntutan kebutuhan nyata dilapangan yang terus berubah. Salah satunya aparatur dan birokrasi harus semakin memfokuskan pada upaya menghasilkan barang dan pelayanan jasa yang semakin berkualitas dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kualitas Layanan

Konsep Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 adalah sebagai berikut: Kesederhanaan; Kejelasan; Kepastian waktu; akurasi; keamanan; tanggung jawab; kelengkapan sarana dan prasarana; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan dan keramahan dan kenyamanan

Sepuluh indikator pelayanan yang dikeluarkan oleh MENPAN, penulis mengambil satu indikator yaitu kepastian waktu. Alasan penulis memilih satu indikator tersebut karena prosedur pengelolaan keuangan daerah telah diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 pasal 94 yaitu :

Ayat (1) Kuasa bendahara umum daerah menerbitkan surat perintah pencairan dana (SP2D) atas surat perintah membayar yang diterima dari pengguna anggaran/kuasa pengguna anggaran yang ditujukan kepada bank operasional mitra kerjanya.

Ayat (2) Penerbitan surat perintah pencairan dana oleh kuasa bendahara umum daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling lama 2 hari kerja sejak surat perintah membayar diterima..

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini digolongkan jenis penelitian explanatori (*explanatory research*). Menurut Sanafiah (1992: 21) bahwa *explanatory reseach* adalah, penelitian untuk menguji hubungan kausalitas antara variabel yang dihipotesiskan.

Pengukuran Dengan Pengujian Instrumen Penelitian

Skala Pengukuran

Menurut Sugiono (2003: 73) penentuan jawaban dengan skala deviasi normal adalah memberikan bobot tertinggi bagi jawaban yang favorabel. Penentuan dengan memberikan bobot deviasi normal pada setiap kategori jawaban merupakan cara yang dinilai paling cermat dalam menghasilkan interval nilai sesuai dengan objek penjawab, yang terdiri dari skala *likert* dengan gradasi 5,4,3,2,1.

Hasil korelasi dinyatakan valid apabila nilainya tidak dibawah dari 0,30 (Sugiono, 1999). Hasil komputasi korelasi yag ilakukan dengan bantuan SPSS.13 menunjukkan bahwa semua item dalam instrumen adalah valid, karena tidak satupun item yang memiliki nilai korelasi dibawah 0,30.

Uji Reliabilitas

Selain harus valid, suatu instrumen juga harus reliabel (dapat di andalkan) Instrumen dapat dikatakan reliabel atau handal. Jika alat tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten. Dengan demikian instrumen ini dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dengan kondisi yang berbeda Cooper & Emory (1996: 164). Hasil peritungan rumus alpha (*cronbach alpha*) menunjukkan semua variabel baik secara individu maupun secara keseluruhan adalah reliabel karena tidak satupun variabel

tersebut yang memiliki nilai dibawah 0,60 seperti terlihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 1
Hasil Perhitungan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
KUALITAS LAYANAN (Y)	0,798	Reliable
KEPEMIMPINAN (X ₁)	0,872	Reliable
PERUBAHAN ORGANISASI (X ₂)	0,819	Reliable

Sumber : Data diolah

Alasan menggunakan regresi linear berganda, karena variabel yang diteliti merupakan variabel yang sifat penelitiannya memiliki hubungan linear antara variabel yang dihipotesiskan, sehingga dapat diselesaikan oleh regresi berganda. Menurut Fredy (2001: 97) bahwa tujuan dari regresi adalah untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika model pengujian asumsi klasik tersebut di atas terpenuhi dalam arti terpenuhi syarat kolinieritas dan heterokedastisitas maka dapat dilanjutkan pada perhitungan regresi. Adapun formulasi model regresi linear berganda dalam penelitian ini mengacu dengan formula dari Suprpto (1996 : 177) sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Layanan
- X₁ = Kepemimpinan
- X₂ = Perubahan Struktur Organisasi
- b₀ = Konstanta (*intercept*)
- b₁-b₂ = Koefisien regresi
- e = Kesalahan pengganggu

Dengan bentuk hipotesis dan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Ho : b₁ = 0, artinya Ho diterima dan hi ditolak, apabila tidak terdapat pengaruh signifikan baik secara serempak maupun parsial antara Pengaruh kepemimpinan dan Perubahan Organisasi terhadap kualitas layanan.
2. Ho : b₁ ≠ 0, artinya Ho ditolak dan Hi diterima, apabila terbukti terdapat pengaruh signifikan baik secara serempak maupun parsial Pengaruh

Kepemimpinan dan Perubahan Organisasi terhadap kualitas layanan.

Kemudian untuk menguji keberartian dari koefisien regresi linear berganda secara serempak (hipotesis pertama), digunakan pengujian statistik uji-F, dengan bentuk formulasi menurut Supranto (1996: 298) sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (N - k)}$$

Keterangan :

- F = Diperoleh dari tabel distribusi F
- R² = Koefisien determinasi ganda
- k = Jumlah faktor independen
- n = Jumlah sampel

Dengan kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika F hitung e" F tabel pada tingkat kepercayaan 95 % (á 0,05), maka terbukti bahwa pengaruh kepemimpinan dan perubahan organisasi berpengaruh serempak terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.
- b. Jika F hitung d" F tabel pada tingkat kepercayaan 95 % (á 0,05), maka terbukti bahwa Pengaruh kepemimpinan dan perubahan organisasi tidak berpengaruh serempak terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu .

Selanjutnya untuk menguji keberartian koefisien regresi linear berganda secara parsial (hipotesis kedua), maka digunakan pengujian statistik uji-t, dengan bentuk formulasi menurut Fredy (2001:24-25) sebagai berikut :

$$\text{Uji - t} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

- t = Diperoleh dari Tabel t
- b_i = Parameter estimasi
- S_{b_i} = Standar error

Dengan bentuk kaidah pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika t hitung e" t tabel pada tingkat kepercayaan 95 % (á 0,05), maka terbukti secara parsial, Pengaruh Kepemimpinan dan perubahan organisasi berpengaruh dominan terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.
- b. Jika t hitung d" t tabel pada tingkat kepercayaan 95 % (á 0,05), maka terbukti secara parsial Pengaruh Kepemimpinan, Perubahan organisasi tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan, Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

PEMBAHASAN

Hasil Regresi Lineaar Berganda

Hasil analisis linear berganda dengan menggunakan bantuan komputer SPSS For Wind Release 16,0 diperoleh hasil-hasil penelitian dengan 76 orang responden dengan dugaan pengaruh kedua variabel independen (kepemimpinan dan perubahan organisasi) terhadap kualitas layanan dinas pendapatan pengelolah keuangan dan asset daerah Kota Palu dapat diketahui hasil perhitungan pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Perhitungan Regresi Berganda
Dependen Variabel Y= Kualitas Layanan

Dependen Variabel Y= Kualitas Layanan				
Variabel	Koefesien Regresi	Standar Error	T	Sig
C = Constanta	1,250	0,532	2,348	0,022
X1 = Kepemimpinan	0,493	0,126	3,928	0,000
X2 = Perubahan Organisasi	0,292	0,076	3,758	0,000
R-Squared	= 0,331		F-Statistik = 18,086	
Adjusted R-Square	= 0,313		Sig F = 0,000	

Sumber : Data hasil olahan

Berdasarkan Tabel 3 diatas, dari hasil analisis regresi berganda, bila dikonfersikan kedalam model persamaan Regresi Linear Berganda maka dapat dibentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,250 + 0,493 X_1 + 0,292 X_2 + e$$

Persamaan di atas menunjukkan variabel independen yang dianalisa berupa variabel (X_1 dan X_2) memberi pengaruh terhadap variabel independen (Y), model analisis regresi Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelolah Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu dapat dilihat sebagai berikut:

Pengujian Hipotesis Pertama

Uji Simultan adalah sebuah pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen (X) yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) berarti semua variabel bebasnya, yakni Kepemimpinan (X_1), Perubahan Organisasi (X_2) dengan variabel tidak bebasnya Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelolah Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu, yakni dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Untuk nilai constanta sebesar 1,250 berarti Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelolah Keuangan dan aset Daaerah Kota Palu sebelum adanya variabel independen adalah sebesar 1,250.
- b. Untuk nilai dengan koefisien regresi masing-masing sebesar 0,493 atau 49,30 % untuk Kepemimpinan, dan untuk Perubahan Organisasi sebesar 0,292 atau 29,20% artinya perubahan organisasi memberi pengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini memberikan makna bahwa adanya perubahan organisasi maka akan terjadi peningkatan kualitas layanan sebesar 29,20 %. Sedangkan uji determinasi (kehandalam model) memperlihatkan nilai Adjusted $R^2 = 0,313$ atau 31,30%. Hal ini berarti bahwa sebesar 31,30% variabel tidak bebas dipengaruhi oleh kedua variabel bebas, selebihnya variabel tidak bebas dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti antara lain iklim kerja, efektifitas kinerja, motivasi.

Dengan demikian maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa : Secara simultan Kepemimpinan dan Perubahan Organisasi secara signifikan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelolah Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu berdasarkan Uji – F ternyata terbukti.

1. Pengujian Hipotesis Kedua dan Ketiga

Pengujian secara parsial dimaksudkan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebasnya, sebagai berikut:

- a. Kepemimpinan (X_1)

Untuk variabel Kepemimpinan, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien hubungan sebesar 0,493, sementara tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian nilai $P < 0,05$ pada taraf kepercayaan 95 %. Sehingga dapat dinyatakan variabel kepemimpinan mempunyai keeratatan

hubungan yang signifikan terhadap Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palu.

b. Perubahan Organisasi (X_2)

Untuk variabel Perubahan Organisasi, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,292, artinya perubahan organisasi memberi pengaruh yang positif terhadap kualitas layanan. Hal ini memberikan makna bahwa adanya perubahan organisasi maka akan terjadi peningkatan kualitas layanan sebesar 29,20 % sementara tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian nilai $P < 0,05$ pada taraf kepercayaan, sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel perubahan organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu.

Demikian juga hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Kepemimpinan dominan berpengaruh terhadap Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu juga terbukti.

Dimana variabel Kepemimpinan (X_1) mempunyai pengaruh yang lebih dominan dibanding dengan variabel variabel Perubahan Organisasi (X_2).

Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi yang dimiliki pada variabel Kepemimpinan (X_1) tersebut sebesar 0,493 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Sedangkan variabel Perubahan Organisasi (X_2) hanya 0,292 dengan tingkat signifikan 0,000.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, hasil regresi dan hasil hipotesis penelitian maka akan dibahas mengenai Pengaruh Kepemimpinan (X_1) dan Perubahan Organisasi (X_2) Terhadap Kualitas Layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu dengan uraian sebagai berikut :

1. Kepemimpinan. (X_1).

Kepemimpinan dalam konteks penelitian ini diartikan sebagai suatu usaha mempengaruhi dan mengarahkan jalannya interaksi diantara sumberdaya manusia kearah tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi secara bersama. Pada penelitian ini Kepemimpinan di ukur dengan indikator yaitu : gaya otokratik, demokratik, *laisset faire*. Berdasarkan pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan uji-T, kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu, demikian pula pada pengujian hipotesis keempat menunjukkan kepemimpinan mempunyai pengaruh yang lebih dominan

dibanding dengan variabel pengaruh perubahan organisasi. Hal ini di tunjukkan dengan nilai koefisien regresi yang dimiliki pada variabel kepemimpinan (X_1) sebesar 0,493 dengan tingkat signifikan 0,000,

2. Perubahan Organisasi (X_2)

Pada penelitian ini perubahan organisasi diukur dengan indikator desain organisasi, uraian pekerjaan/jabatan dan spesifikasi jabatan/pekerjaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dalam hal ini bendahara SKPD yang berada di jajaran Pemerintah Kota Palu menilai bahwa perubahan organisasi dengan indikator-indikator tersebut di atas mampu memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelolah Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu. Berdasarkan hasil hipotesis ketiga dengan menggunakan uji-T, perubahan organisasi (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu. Hal ini ditunjukkan bahwa nilai koefisien sebesar 0,292 sementara tingkat signifikan sebesar 0,000.

Berdasarkan hasil analisis menunjukan bahwa ketiga indikator yang dijadikan alat ukur pada kepemimpinan ternyata gaya kepemimpinan demokratik memberikan sumbangan tertinggi yaitu responden yang menyatakan setuju 76 orang(100%) hal ini menunjukan bahwa pimpinan menerima pendapat bawahan, menghargai tingkat keragaman, melakukan koordinasi didalam hal menentukan kebijakan, pembuatan progam kerja, pengambilan keputusan selalu mengutamakan musyawarah mufakat agar terjalin kerja sama yang baik untuk mencapai tujuan organisasi.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengujian hipotesis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepemimpinan (X_1) dan perubahan organisasi (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu.
2. Kepemimpinan (X_1) secara parsial berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu.
3. Perubahan organisasi(X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya, berbagai saran

yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Penelitian menunjukkan kepemimpinan (X_1) yang paling dominan berpengaruh terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan Pengelola Keuangan dan Asset Daerah Kota Palu. Disaran kepada pimpinan organisasi agar meningkatkan kerjasama dengan bawahan dalam melaksanakan kebijakan dan pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Dalam melaksanakan tugas kepemimpinan tetap berpedoman pada tugas pokok dan fungsi masing-masing bawahan berdasarkan peraturan yang berlaku.
3. Melihat besaran pengaruh perubahan organisasi (X_2), terhadap kualitas layanan Dinas Pendapatan pengelola keuangan dan Asset Daerah Kota Palu, disarankan agar lebih meningkat aspek kualitas layanan, baik pelayanan terhadap bendahara Satuan Kerja Perangkat Daerah maupun pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Certo, Samuel C., 1994 "*Modern Management*" 6th Edition, Prentice Hall Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Musdalipa, 2008, Pengaruh Perubahan Organisasi, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Palu. *Tesis* Program Pasca Sarjana Universitas Tadulako.
- Sanafiah Faisal, 1992. *Metode Penelitian Sosial*. Edisi, Kelima Bumi Aksara, Jakarta.
- Sianipar, JP. 1999. *Perencanaan Peningkatan Kinerja*. LAN-RI, Jakarta.
- Stephen. P. Robins, 2001, *Organization Behavior*. New Jersey : Prentice Hal International Inc.
- Sugiyono. 2003, *Perilaku Organisasi*, Jilid I Edisi 9, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Winardi. 2005, *Manajemen Perubahan (The Management Of Change)* Edisi Pertama, Cetakan Kedua Kencana Prenada Media Group Jakarta.

Buku dan Dokumen :

Himpunan Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2006, Tentang pembentukan organisasi.

Himpunan Lembaran Daerah Kota Palu Tahun 2007, Tentang pembentukan organisasi.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.