

**KINERJA DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAYANAN PENGUJIAN  
ANGKUTAN UMUM TAHUN 2020-2022 (STUDI KASUS DI KOTA MEDAN)**

**Pratiwi Cantika<sup>1</sup>, Rudi Salam Sinaga<sup>2</sup>, Khairunnisah Lubis<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Email Korespondensi: [pratiwicantika0101@gmail.com](mailto:pratiwicantika0101@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The background of the problem in this thesis is that the performance of the Medan city transportation service employees has not been fully effective, especially regarding testing public transportation. there are still many public transportation that are not roadworthy. this study aims to describe and analyze employee performance in improving work quality, the research focus set includes; employee performance in completing work, employee discipline, in providing services to the public, timeliness in providing services. From the result of the study it can be concluded that the performance of employees in public service at the Medan city Transportation service. Although they have not been able to show optimal performance, but applicatively the employee performance achieved is indicated to be quite good.*

**Keywords:** Performance, Public Transport, Department Of Transportation.

**ABSTRAK**

*Latar belakang masalah dalam skripsi ini adalah kinerja pegawai dinas perhubungan kota medan belum sepenuhnya berjalan efektif, terutama mengenai pengujian angkutan umum. Masi banyaknya angkutan umum yang beroperasi tidak layak jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja, fokus penelitian yang ditetapkan meliputi; kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan pada publik, ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Medan, meskipun belum dapat menunjukkan kinerja secara optimal tetapi secara aplikatif kinerja pegawai yang dicapai terindikasi cukup baik.*

**Kata Kunci:** Kinerja, Angkutan umum, Dinas Perhubungan.

**PENDAHULUAN**

Departemen Perhubungan telah ada sejak periode awal kemerdekaan Indonesia yang dibentuk berdasarkan periode kabinet-kabinet Republik Indonesia. Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Medan disusun berawal dari pemikiran strategis tentang nilai-nilai luhur yang dianut/dimiliki oleh seluruh pimpinan dan staf Dinas Perhubungan Kota medan yang merupakan karakteristik inti dari tugas pokok yang diemban oleh dinas perhubungan Kota Medan. Dinas Perhubungan memiliki wewenang untuk memberikan izin persuratan terkait transportasi dana perhubungan seperti urus izin usaha angkutan. tetapi disisi lain masi banyaknya angkutan yang beroperasi dalam kondisi tidak layak jalan, masi kurangnya kesadaran serta tanggung jawab dari sumberdaya manusianya dalam memberikan pelayanan dan masi kurangnya komitmen dinas perhubungan dalam menetapkan pengujian kendaraan umum. Masi banyak angkutan yang beroperasi tidak layak jalan yang menimbulkan keresahan masyarakat. Visi Dinas Perhubungan Kota Medan adalah mewujudkan penyelenggaraan pelayanan perhubungan yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah dalam upaya menciptakan masyarakat Kota Medan yang beriman, maju, mandiri, mapan dan berkeadilan di dalam kebhinekaan yang didukung tata pemerintahan yang baik ". Handal meliputi : Aman, nyaman, tepat waktu,

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

# GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 1 September 2023

terpelihara, mencukupi kebutuhan menjangkau seluruh pelosok tanah air serta mampu mendukung pembangunan dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Misi dari Dinas Perhubungan Kota Medan adalah membangun dan mengembangkan Ekonomi Kerakyatan yang bertumpu pada pertanian, agroindustri, pariwisata dan sektor-sektor unggulan serta mengembangkan sumber daya alam yang berwawasan lingkungan dengan cara :

1. Mempertahankan tingkat jasa pelayanan sarana dan prasarana perhubungan (rekondisi/survival),
2. Melaksanakan konsolidasi melalui restrukturisasi dan reformasi di bidang perhubungan dan menegakkan hukum secara konsisten (restrukturisasi dan reposisi),
3. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan perhubungan,
4. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan jasa perhubungan yang handal, berdaya saing dan memberi nilai tambah.

Tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana mereka mampu untuk melaksanakan kegiatan secara efektif dan efisien, karena selama ini pemerintah daerah dalam hal ini dinas perhubungan sebagai pemberi layanan kepada masyarakat. Kepuasan merupakan kesan atau penilaian antara kinerja petugas penyedia layanan dengan harapan pelanggan. Jika kinerja petugas layanan berada dibawah harapan dapat disimpulkan bahwa masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan. Sebaliknya jika kinerja yang diberikan sesuai harapan maka kemungkinan pelanggan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Jadi pelayanan yang dilakukan harus efektif dan efisien dimana waktu dan biaya yang telah ditentukan harus sesuai dengan peraturan yang ada. Melakukan pelayanan publik yang terbaik untuk keperluan masyarakat pada suatu instansi pemerintah harus sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat oleh penyelenggara negara yang pada gilirannya akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Saaran penyelenggaraan pengujian berkala kendaraan bermotor ditujukan kepada kendaraan wajib uji yakni mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, kereta tempelan, dan kereta gandengan, pelayanan pengujian kendaraan bermotor menyangkut kelayakan kendaraan di jalan raya serta pemeliharaan kendaraan bermotor terdapat komponen pengujian yang lazim dikenal dengan pengujian kendaraan bermotor( PKB) yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah dalam hal ini dinas perhubungan mengetahui tingkat kinerja suatu instansi maka perlu dilakukan penilaian kinerja, penilaian kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting karena dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan.

## METODE

Penelitian deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian yang mendalam terhadap individu, kelompok, program atau bahkan orang lain selama waktu periode waktu tertentu. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang lengkap, dalam penelitian kualitatif, ada tiga metode umum untuk mengumpulkan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi, informasi yang dikumpulkan dapat ditulis visual, atau diambil dari dokumen penting atau resmi, tetapi tidak dapat berupa angka. Peneliti dapat menggunakan teknik triangulasi untuk pengumpulan data tambahan guna meningkatkan kepercayaan terhadap temuan peneliti. Analisis data menurut Miles dan Huberman (2009: 20 ) bahwa analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari alur kegiatan yang terjadi bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan/verifikasi. Penelitian ini dimaksud untuk menuntaskan fakta berhubungan dengan kinerja dinas perhubungan dalam pelayanan pengujian kendaraan jenis angkutan umum. Alasan memilih metode kualitatif dalam penelitian ini ialah ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik transparan dan mendalam, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan sebuah teori.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



## PEMBAHASAN

### Pengujian Kendaraan

Pengujian kendaraan atau disebut juga KIR adalah serangkaian kegiatan menguji atau memeriksa bagian-bagian kendaraan bermotor, angkutan umum, kereta gandengan, kereta tempelan, dan kendaraan khusus. Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 55 tahun 2012 tentang pemeriksaan kendaraan bermotor di jalan dilaksanakan secara berkala 6 bulan sekali dalam rangka menjamin keselamatan, kelestarian lingkungan dan pelayanan umum. Tujuan penyelenggaraan pelayanan pengujian kendaraan bermotor ( PKB ) bertujuan untuk memberikan kepastian bahwa kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta tidak mencemari lingkungan, agar dapat terciptanya transportasi darat yang sesuai dengan kelayakan untuk berada di jalan dan juga agar pelanggan transportasi darat merasa aman, nyaman, cepat, lancar dan tertib/teratur agar mereka lebih percaya pada sarana transportasi yang digunakan. Dinas Perhubungan Kota Medan juga melakukan pelayanan waktu yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi sebagai berikut:

1	Jenis Pelayanan Perizinan	Kelengkapan Administrasi	Proses Izin
2	Izin usaha angkutan	a. Surat permohonan b. Surat pernyataan c. Tanda daftar perusahaan d. Siup, HQ, NPWP, KTP e. Memiliki minimal 5 kendaraan	2 Minggu
3	Izin trayek	a. Surat permohonan b. SK operasional c. Foto copy STNK dan STUK	2 Hari

### Faktor yang Memengaruhi Kinerja

Faktor-faktor yang memengaruhi Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam menggunakan teori dari Robbins ( 2006), kinerja merupakan pengukuran terhadap hasil kerja yang diharapkan berupa sesuatu yang optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut:

#### 1. Iklim organisasi

Iklim kerja dalam suatu organisasi sangat penting bagi pimpinan untuk memahami kondisi organisasi, karena ia harus menyalurkan bawahan sehingga mereka dapat mencapai tujuan pribadi dan tujuan organisasi. Iklim organisasi mengacu pada suasana atau atmosfer yang ada di dalam organisasi, yang mencakup norma, nilai, dan ekspektasi yang diterima oleh karyawan dan manajemen. Iklim organisasi dapat memengaruhi kinerja dan perilaku karyawan serta keberhasilan organisasi itu sendiri.

#### 2. Kepemimpinan

Peranan pemimpin harus mampu dapat dan dapat memainkan perannya dalam suatu organisasi. Kepemimpinan yang efektif dapat memotivasi dan menginspirasi karyawan untuk bekerja dengan lebih baik dan lebih produktif, sementara kepemimpinan yang tidak efektif dapat menghambat kinerja karyawan.

#### 3. Kualitas pekerjaan

Pekerjaan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan kinerja seseorang karena pekerjaan tersebut memungkinkan seseorang untuk mencapai potensi terbaik mereka. Pekerjaan yang berkualitas rendah, di sisi lain, dapat memengaruhi kinerja seseorang secara negatif karena mereka mungkin merasa kurang termotivasi atau kurang mampu untuk menyelesaikan tugas mereka dengan baik.

#### 4. Kemampuan kerja

Kemampuan untuk mengatur pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya termasuk dalam

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



# GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 1 September 2023

membuat jadwal kerja. Kemampuan kerja merujuk pada kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik dan efektif. Kemampuan kerja bisa meliputi pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kemampuan untuk berpikir kritis dan mengambil keputusan yang baik.

**5. Inisiatif**  
Inisiatif merujuk pada kemampuan seseorang untuk mengambil tindakan dan memulai sesuatu secara mandiri tanpa harus diminta atau dipimpin oleh orang lain. Inisiatif juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mencari solusi dan mengatasi masalah dengan mandiri, kreatif, dan proaktif.

Kemampuan inisiatif sangat penting dalam lingkungan kerja, karena dapat membantu seseorang untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Orang yang memiliki inisiatif yang baik cenderung lebih terampil dalam menciptakan peluang baru, memperbaiki proses kerja, dan mencari cara untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Selain itu, inisiatif yang baik juga dapat membantu seseorang untuk memperoleh kepercayaan dari atasan dan rekan kerja, karena menunjukkan bahwa seseorang dapat bekerja secara mandiri dan mengambil tanggung jawab yang lebih besar.

Berdasarkan pengamatan peneliti para pegawai memiliki inisiatif yang tinggi dalam bekerja, para pegawai melakukan pekerjaan sesuai tupoksi mereka tanpa harus disuruh suruh oleh atasannya. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa inisiatif pegawai di dinas perhubungan dinilai sudah cukup baik.

## 6. Motivasi

Motivasi ini merupakan subjek yang penting bagi pimpinan. Motivasi adalah keadaan psikologis yang mendorong seseorang untuk bertindak atau melakukan suatu kegiatan. Motivasi dapat berasal dari faktor internal atau eksternal. Faktor internal meliputi kebutuhan, minat, nilai, keyakinan, dan tujuan pribadi, sedangkan faktor eksternal meliputi hadiah, penghargaan, dan umpan balik.

Dalam konteks lingkungan kerja, motivasi sangat penting karena dapat memengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif, kreatif, dan cenderung memiliki tingkat absensi yang lebih rendah. Sebaliknya, karyawan yang kurang termotivasi cenderung kurang produktif, kurang kreatif, dan cenderung memiliki tingkat absensi yang lebih tinggi.

Untuk meningkatkan motivasi karyawan, perusahaan dapat memberikan berbagai insentif seperti penghargaan, bonus, promosi, dan pelatihan. Selain itu, memberikan umpan balik positif dan memberikan otonomi dalam pekerjaan juga dapat membantu meningkatkan motivasi karyawan. Pelayanan hanya dapat diberikan dengan baik jika para pelaksana pelayanan tersebut memiliki motivasi yang baik dalam memberikan layanan. Petugas Dinas Perhubungan Kota Medan dalam memberikan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat dengan motivasi yang baik, sehingga pelayanan yang diberikan baik pula.

## 7. Daya tahan / Kehandalan

Apakah karyawan mampu membuat perencanaan dan jadwal pekerjaannya. Daya tahan atau kehandalan merujuk pada kemampuan seseorang, suatu sistem atau produk untuk bertahan atau bekerja dengan baik dalam jangka waktu yang lama atau di bawah kondisi yang berat atau tidak biasa. Dalam konteks lingkungan kerja, daya tahan atau kehandalan seringkali dihubungkan dengan keandalan atau konsistensi dalam melakukan tugas atau pekerjaan.

Seseorang yang memiliki daya tahan atau kehandalan yang baik cenderung dapat bekerja secara konsisten dan bertanggung jawab dalam jangka waktu yang lama. Mereka juga cenderung dapat menyelesaikan tugas dengan baik bahkan dalam kondisi yang sulit atau di bawah tekanan. Di sisi lain, seseorang atau sistem yang tidak memiliki daya tahan atau kehandalan yang baik cenderung lebih rentan terhadap kegagalan atau kesalahan, yang dapat mengakibatkan keterlambatan, biaya tambahan, dan dampak negatif lainnya pada lingkungan kerja atau organisasi.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di kantor dinas perhubungan kota Medan dapat diketahui bahwa pegawai di kantor dinas perhubungan kota medan sudah cukup handal dalam memberikan pelayanannya.

### Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



# GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 1 September 2023

## 8. Kuantitas pekerjaan

Kuantitas pekerjaan merujuk pada jumlah tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan oleh seseorang dalam periode waktu tertentu. Hal ini dapat diukur dalam berbagai cara, tergantung pada jenis pekerjaan dan perusahaan yang terlibat. Namun, perlu diingat bahwa kuantitas pekerjaan tidak selalu menjadi indikator kinerja yang baik. Kualitas pekerjaan, keterampilan, dan efektivitas dalam menyelesaikan tugas juga harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi kinerja seseorang. Menurut pengamatan yang dilakukan peneliti kuantitas pegawai dinas kantor perhubungan kota Medan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik.

## 9. Disiplin kerja

Agar dapat mencapai tujuan yang ditentukan diperlukan adanya kedisiplinan tinggi sehingga dapat mencapai suatu hasil kerja yang optimal. Disiplin kerja merujuk pada kemampuan seseorang untuk mematuhi aturan, jadwal, dan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Disiplin kerja yang baik sangat penting untuk menjaga produktivitas dan efisiensi di tempat kerja.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti di kantor dinas perhubungan Kota Medan para pegawai cukup disiplin dalam melakukan pelayanan ini dilihat dari bagaimana ketepatan waktu pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa Kinerja Dinas perhubungan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum telah baik, namun belum optimal karena terdapat kekurangan pada sejumlah aspek. Adapun simpulan yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut: Dinas perhubungan Kota Medan dalam menyelenggarakan pelayanan transportasi umum kepada masyarakat telah cukup baik, dapat dilihat dari indikator kinerja yang diungkapkan oleh robibins (2016:260) menyatakan bahwa terdapat beberapa indikator kinerja, yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketetapan waktu, efektifitas, dan kemandirian. Secara kualitas yang dinilai sudah cukup baik dilihat dari pegawai dinas perhubungan sudah menguasai pengetahuan sesuai bidangnya masing-masing, secara kuantitas belum optimal karena dapat dilihat dari jumlah halte yang belum memadai, ketepatan waktu sudah cukup baik hal ini dikarenakan surat yang diurus tepat waktu, secara efektifitas dinilai sudah cukup efektif karena pegawai sangat antusias dalam memberikan pelayanannya, secara mandiri juga sangat baik karena para pegawai tanpa disuruh mengerjakan pekerjaannya dengan baik, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dinas perhubungan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum sudah sangat optimal baik itu dari iklim organisasi, kepemimpinan, kualitas pekerjaan, kemampuan kerja, inisiatif, motivasi, daya tahan/kehandalan, kuantitas pekerjaan dan disiplin.

## REFERENSI

- AanKomariah, Djam'an Satori. (2009). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- A.A. anwar prabu. Mangkunegara.2009. Perencanaan dan pengembangan. Bandung: Pt remaja rosdakarya
- Abbas,Azhar. (2019). Pengaruh motivasi terhadap kinerja aparatur di kantor camat keritang kabupaten indragiri, jurnal administrasi negara
- Adhari, Iendy zelvien.2021. Optimalisasi kinerja karyawan menggunakan pendekatan knowledge management dan motivasi kerja.jawa timur: penerbit qiara media
- Andrew.E.sikula.2011. Manajemen sumber daya manusia. Bandung.Bandung: erlangga
- Anonim, (2002) Direktorat Perhubungan darat no 678 tahun 2002 pedoman teknis penyelenggaraan angkutan penumpang umum di wilayah perkotaan dan trayek tetap dan teratur, Jakarta
- Dipo wahjoeno hariyono.(2015).penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan umum di surabaya.
- Harbani.2020. Metode penelitian Administrasi publik. Bandung: Alfabeta.

### Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)

Indexed:



# GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 10 Nomor 1 September 2023

- Hardiansyah.2018. Kualitas Pelayanan Publik. Jakarta: Gava media.
- Huberman, Miles.A.m.2009. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: penerbit universitas indonesia.
- Indrasari, Methiana.2017. Kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Sidoarjo: Indomedia Pustaka
- Lailul, Mursyaidah.2021. Manajemen publik.Sidoarjo; Asari press
- Lian, B.2017. Kepemimpinan dan kualitas kinerja pegawai. Palembang: Noerfikri offset.
- Lupiyoadi.2001. Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik. Jakarta: salemba empat
- Moenir.2002. Manajemen pelayanan umum indonesia.Jakarta: penerbit PT bumi aksara
- Moleong.2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja rosdakarya
- Mukarun,Zaenal.2015. Manajemen pelayanan publik. Bandung: Pustaka setia
- Rambat. Lupiyoadi.2021. Manajemen pemasaran jasa.salemba empat
- Robbins.2016. Manajemen Penilaian kinerja Karyawan.Jakarta: Gaya Media
- Sastro hadiwiryo.2003. Manajemen Tenaga kerja Indonesia. Jakarta: Bumi aksara
- Silaen R.N.2021. Kinerja karyawan. Bandung: Widina bhakti persada
- Sri, Maulidiah.2014. Pelayanan Publik Pelayanan terpadu. Bandung: widina Bhakti persada
- Sugiono.2008. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugianto.A.H. dkk. ( 2017) Evaluasi Kinerja pelayanan Dinas perhubungan
- Sukmadinata, nana syaodih.2007.Metode Penelitian Pendidikan.Bandung: Rosdakarya
- Sulistiyono,Agus.2002. Manajemen Penyelenggaraan Hotel edisi pertama. Bandung: penerbit cv alfabetha
- Sutrisno.2016. Manajemen Sumber daya Manusia.jakarta. kencana prenada media group
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: AIPI
- Tjiptono,Fandy.2011. Pemasaran jasa. Yogyakarta: Banyumedia
- Widjoyo, Iksan Ongko,et.al.2013. Analisa pengaruh layanan terhadap kepuasan

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**  
[redaksigovernance@gmail.com](mailto:redaksigovernance@gmail.com)/[admin@lkispol.or.id](mailto:admin@lkispol.or.id)