

**PENGARUH PENATAAN ORGANISASI TERHADAP
EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI BIDANG PEMBINAAN
PENGEMBANGAN PENDIDIKAN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN
KOTA BANDUNG**

TESIS

**Disusun Dalam Rangka Memenuhi Syarat Kelulusan
Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Pada Konsentrasi Kebijakan Publik
Program Magister Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik
Program Pascasarjana
Universitas Pasundan Bandung**

Oleh :

**NENENG MIRA PURWANTI DEWI
NPM. 198010013**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI DAN
KEBIJAKAN PUBLIK PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2023**

1. Latar Belakang

Setiap organisasi pemerintah (birokrasi) memiliki tugas pokok dan fungsi sendiri. Hal ini dimaksudkan untuk menjalankan pemerintahan dan menyelesaikan permasalahan sesuai dengan tugas dan fungsi. Tugas dan fungsi yang dijalankan ini akan menentukan bagaimana pemerintahan itu berjalan dengan baik atau tidak. Tugas yang dijalankan birokrat akan membuahkan suatu kebijakan yang berguna bagi kepentingan masyarakat. Penyusunan birokrasi merupakan langkah yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif) dengan tujuan untuk menjalankan kebijakan publik yang telah dibuat oleh pengambil kebijakan (*decision makers*) dan sebagai pelayan publik (*civil*

service). Birokrasi ini harus menjalankan kebijakan publik secara efektif dan efisien. Hal ini untuk di implementasikan ke masyarakat dalam upaya peningkatan dan kemajuan daerah birokrasi sendiri dilaksanakan dengan serangkaian prosedur dan aturan – aturan yang bersifat tetap.

Aturan – aturan itu muncul dari atas ke bawah dalam ikatan hirarki.

Pemerintah Kota Bandung juga telah menerapkan aturan yang di buat oleh pemerintah pusat ini. Menurut peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2016 tentang perangkat daerah. Adanya peraturan tersebut maka pemerintah Kota Bandung membuat perda Nomor 14 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah. Perubahan SOTK (susunan

organisasi dan tata kerja) di atur pula dengan peraturan Kota Bandung. Dalam peraturan tersebut dimaksudkan untuk merampingkan dan memperbarui sistem pemerintahan. (Lia Muliawaty, 2019)

Kebijakan pembangunan sekarang ini semestinya konsisten mengupayakan terciptanya pemerataan kesempatan dan pembagian hasil-hasil pembangunan yang lebih merata, kualitas pembangunan tercapai dengan baik, jika perlu dilakukan upaya perubahan-perubahan, diantaranya dalam penataan organisasi yang sesuai dengan lingkungan. Artinya bahwa penataan organisasi merupakan faktor penting yang diupayakan dapat membangkitkan pelayanan dalam organisasi secara menyeluruh. Dengan

diefektifkannya penataan organisasi yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Upaya untuk mewujudkan hal-hal baru yang disesuaikan dengan tuntutan situasi dan kondisi lingkungan. Dengan demikian, pelayanan organisasi mendorong untuk dapat mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan kata lain, penataan organisasi dapat diartikan sebagai dorongan terhadap proses kerja pegawai dalam sebuah instansi untuk mewujudkan rencana kerja sesuai dengan harapan, sehingga pegawai dapat melaksanakan kerja dan dapat mewujudkan kualitas pelayanan dengan efektif. Perihal efektivitas kerja ini adalah merupakan hal

yang penting dan mendasar dalam sebuah organisasi. Bahkan dengan optimal dan efektifnya kerja bila di implementasikan secara tepat dan konsisten dapat mendorong pada hasil kerja yang meningkat. Dengan demikian, yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah melainkan juga pihak swasta. Pelayanan umum yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan umum oleh swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan.

Pemerintah Kota Bandung merupakan salah satu yang memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan substansi

Undang-undang Nomor 32 tahun 2004. Kemampuan dalam memandirikan Kota Bandung, Pemerintah Kota Bandung sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengelola berbagai potensi yang mampu mendukung kemandirian daerah serta usaha agar terwujudnya pelayanan kepada masyarakat secara efisien dan efektif., salah satunya melakukan penataan organisasi. Penataan organisasi dimaksud perubahan atau penertiban kembali tentang kondisi organisasi pemerintahan.

Berdasarkan hasil penelitian awal di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bandung ditemukan indikator-indikator masalah yang berkaitan rendahnya Efektivitas kerja pegawai sebagai berikut:

1. Pegawai tidak tepat waktu

dalam melaksanakan kerja.

Contohnya pegawai yang seharusnya masuk jam 7.45 dan pulang jam 16.30, pada kenyataannya masih banyak pegawai yang kesiangan dan pulang lebih awal.

2. Kualitas kerja pegawai

masih rendah. Contohnya penempatan pegawai kurang memperhatikan kualifikasi kebutuhan yang berkaitan dengan perlunya kemampuan teknis, sehingga dalam memberikan laporannya sering tidak tepat waktu.

2. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian kepada Pegawai pada Bidang Pembinaan, Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung yang berada dibawah garis Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan Pendidik dan Tenaga Kependidikan.

Pada pelaksanaan tugasnya, Pegawai Bidang Pembinaan, Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung membuat program kerja setiap tahunnya dalam rangka mencapai target kerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah, yaitu rendahnya Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”, sebagai berikut:

1. Berapa besar Pengaruh Penataan Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”
2. Berapa besar pengaruh Penataan Organisasi diukur melalui dimensi

tujuan dengan jelas, pembagian pekerjaan, pendelegasian wewenang, dan koordinasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”

4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Bahwa yang menjadi tujuan penelitian dari penulis dapat di kemukakan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Penataan Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan

dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”

2. Mengembangkan data tentang Penataan Organisasi terhadap Efektivitas kerja Menganalisis pengaruh Penataan Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”

3. Menerapkan secara teoritis mengenai Penataan Organisasi terhadap Efektivitas kerja pegawai Menganalisis pengaruh Penataan Organisasi

terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”

Penulis berharap dari penelitian yang telah dilakukan mempunyai kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis diharapkan dapat berguna bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai penataan organisasi dinas pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Kegunaan praktis hasil penelitian di harapkan

dapat memberikan masukan sebagai bahan bagi Penataan organisasi dalam rangka peningkatan Efektivitas kerja pegawai. Menganalisis pengaruh Penataan Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”

5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif yaitu suatu penelitian yang mempunyai tujuan untuk menguji hipotesis yang

menyatakan hubungan sebab akibat antara dua variabel. Sedangkan survei deskriptif adalah suatu kegiatan penelitian yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti yang merupakan proses penelitian dari awal sampai akhir.

Proses penelitian ini dalam pelaksanaannya meliputi beberapa teknik yang dilakukan untuk mendapatkan data yang diperoleh secara lengkap dan valid, diantaranya adalah melalui

beberapa tahap, diantaranya

adalah:

1. Observasi, Pengamatan terhadap fenomena-fenomena yang berhubungan dengan penelitian observasi dilakukan melalui pengamatan lapangan terhadap objek penelitian ataupun wawancara dengan pihak-pihak yang terkait sesuai dengan objek penelitian yang dilakukan.
2. Wawancara, adalah proses Pengumpulan data dilakukan dengan Kepala bidang pembinaan pengembangan pendidikan dan tenaga kependidikan (P3TK) di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung”

3. Angket, adalah Pengumpulan data responden melalui daftar pernyataan disesuaikan dengan operasionalisasi variabel penelitian yang dilakukan. Melalui tanggapan, opini, dan sikap.

6. Pembahasan

Pada Pasal 1 Peraturan Walikota Bandung Nomor 1380 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Bandung yang dimaksud dengan Tenaga Kependidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan diri dan di angkat untuk menunjang penyelenggaraan Pendidikan.

Pasal 3 huruf f Peraturan Walikota Bandung Nomor 1380

Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kota Bandung menjelaskan bahwa Bidang Pembinaan dan Pengembangan Pendidik dan Tenaga Kependidikan, membawahkan :

1. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Masyarakat.
 2. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar
 3. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama
- Pada pelaksanaan tugasnya, Pegawai Bidang Pembinaan, Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan di Lingkungan

Dinas Pendidikan Kota Bandung membuat program kerja setiap tahunnya dalam rangka mencapai target kerja sesuai dengan tupoksinya masing-masing, kemudian program kerja tersebut dituangkan Tabel kegiatan.

Variabel penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel penataan organisasi sebagai variabel bebas yang diberi simbol X dan dan efektivitas kerja pegawai sebagai variabel tidak bebas, yang diberi simbol Y. Penelitian ini dilakukan dengan cara menganalisis variabel penataan organisasi yang diperkirakan mempunyai pengaruh besar terhadap efektivitas kerja pegawai di Bidang Pembinaan, Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Variabel penataan organisasi ini terdiri dari prinsip tujuan yang jelas, pembagian pekerjaan, pendelegasian wewenang dan koordinasi dalam hubungannya dengan efektivitas kerja pegawai. Sedangkan variabel efektivitas kerja pegawai sendiri dilihat dari dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel penataan organisasi pegawai di Bidang Pembinaan, Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kota Bandung. Responden atau sumber data adalah seluruh pegawai di Bidang Pembinaan, Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan

Kota Bandung. Jumlah responden yang diambil dari populasi sebanyak 198 responden, masing-masing responden memberikan respon terhadap angket yang terdiri dari 21 item pertanyaan, yang terdiri 12 item pertanyaan berkaitan dengan penataan organisasi dan 9 item pernyataan yang mewakili variabel efektivitas kerja pegawai, dimana untuk setiap item pernyataan disertai 5 alternatif jawaban. Indikator-indikator dalam setiap variabel penelitian dijabarkan ke dalam pernyataan tertutup, dimana setiap pernyataan pada kuesioner memiliki lima alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Alternatif tersebut diberi skor dari 5 sampai 1 untuk pernyataan dalam bentuk pernyataan yang positif, sedangkan skor untuk

pernyataan negatif bergerak dari skor 1 sampai dengan 5.

Hasil penelitian yang dilakukan di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung, menunjukkan bahwa penataan organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) cukup signifikan. Sebab itu, efektivitas kerja pegawai apabila didasarkan pada hasil, maka pencapaian upaya manusia menuju hasil yang dimungkinkan dinyatakan dalam bentuk output atau kualitas. Dengan demikian, penataan organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai dapat dikatakan berhasil sebagaimana tujuan organisasi.

Artinya bahwa efektivitas kerja adalah melakukan pekerjaan

yang benar sedang efisiensi adalah melakukan pekerjaan dengan benar. Bagi seorang pegawai yang paling penting adalah bukan bagaimana melakukan pekerjaan yang benar, tetapi bagaimana menemukan pekerjaan yang benar untuk dilakukan, serta memusatkan sumber daya dan usaha pada pekerjaan. Dengan demikian, hasil mutu pekerjaan yang dihasilkan akan selaras dengan tujuan organisasi.

Mengenai efektivitas kerja pegawai dalam organisasi, tiada lain untuk meningkatkan kinerja dalam penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang ditentukan. Artinya efektivitas kerja pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan

Kota Bandung, yang tengah berjalan dinilai baik atau tidak adalah sangat tergantung pada bilamana tugas tersebut diselesaikan dan bukan terutama menjawab tentang bagaimana melaksanakannya serta berapa biaya yang dikeluarkan untuk pekerjaan tersebut.

Dari hasil penelitian empiris di atas dapat diinterpretasi bahwa efektifitas kerja pegawai mengandung arti tentang penekanan pada segi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dimana semakin cepat pekerjaan itu terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, maka akan semakin baik pula efektifitas kerja pegawai yang dicapai. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh yang positif dan signifikan antara penataan organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai yang meliputi tujuan yang jelas, pembagian pekerjaan, pelimpahan/pendelegasian wewenang, dan adanya koordinasi yang baik antar bidang dan sub bidang terutama P3TK Dinas Pendidikan Kota Bandung.

Sepanjang organisasi masih sederhana dan belum begitu banyak ragam aktivitas-aktivitas yang harus dilaksanakan, maka organisasi itu masih bisa berjalan tanpa pedoman atau aturan yang jelas. Tetapi bilamana organisasi telah berkembang dan menjadikannya semakin kompleks, di saat itu sudah diperlukan suatu pengaturan baik dan konsisten. Organisasi dapat menggambarkan bahwa kewajiban-kewajiban,

satuan-satuan organisasi dan pejabat yang harus melakukan pekerjaan, menentukan fungsi-fungsi mereka dan merinci hubungan yang harus ada diantara satuan-satuan dan orang-orang dalam organisasi. Demikian pula dengan P3TK Dinas Pendidikan Kota Bandung, yang telah memberikan andil besar terhadap pembangunan sumber daya manusia melalui pendidikan formal yang selama ini menjadi marwahnya.

Penataan organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai di lingkungan P3TK Dinas Pendidikan Kota Bandung, telah memberikan dampak positif terhadap pembangunan suatu organisasi yang mempunyai tujuan yang lebih luas. Dukungan lainnya, yakni dengan jumlah kerjanya

yang lebih banyak dan bermacam-macam, sehingga memungkinkan pengembangan penataan organisasi akan terus berkembang pula dengan melihat kebutuhan khususnya di lingkungan P3TK Dinas Pendidikan Kota Bandung yang semakin kompleks.

Bahwa secara parsial peralihan wewenang maupun tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Bandung. Selain itu hasil penelitian menunjukkan untuk efisiensi kerja pegawai dapat dikembangkan dengan memperbaiki sarana pra sarana penunjang yang terlebih dulu hasil evaluasi kerja, secara ekonomi dan dukungan dari kekuatan organisasi.

Demikian pula dengan apa yang telah dilakukan oleh

P3TK Dinas Pendidikan Kota Bandung, bahwa penataan organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai telah memberikan dampak signifikan dan memberikan kontribusi positif terhadap pendidikan dasar dan menengah di Kota Bandung.

Penelitian ini membuktikan bahwa penataan organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai P3TK Dinas Pendidikan Kota Bandung, dilihat dari aspek koordinasi dengan indikator tujuan, target dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai. Artinya semakin tinggi koordinasi yang diberikan pimpinan maka akan semakin tingginya kerja pegawai sehingga berpengaruh pada tingginya efektivitas kerja.

7. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dijelaskan pada Bab IV terdahulu, maka secara komprehensif peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian dan pembahasan ini sebagai berikut :

1. Secara simultan Penataan Organisasi memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung. Artinya penataan organisasi sangat dominan dan dapat menentukan terhadap peningkatan

Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung ternyata tidak hanya dipengaruhi oleh penataan organisasi semata, tetapi ada variabel lain yang juga ikut mempengaruhi terhadap efektivitas kerja pegawai tersebut.

2. Secara parsial penataan organisasi memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung. Hal tersebut menggambarkan bahwa penataan organisasi diukur melalui dimensi tujuan dengan jelas, pembagian pekerjaan, pendelegasian wewenang, dan koordinasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota

Bandung, namun secara operasional belum sepenuhnya berjalan secara efektif, sehingga berpengaruh pada efektivitas kerja pegawai. Adapun pengaruh dimensi terbesar dan terkecil dari penataan organisasi adalah prinsip koordinasi (X4) dan terkecil prinsip pembagian pekerjaan.(X2)

8. Saran

Disarankan kepada peneliti lain agar dilakukan penelitian lanjutan tentang fenomena belum optimalnya penataan organisasi terhadap peningkatan efektivitas kerja pegawai, khususnya ditinjau dari perspektif ilmu administrasi publik dan kebijakan publik. Fenomena

tersebut diperkuat oleh adanya variabel lain yang tidak diteliti, namun dapat mempengaruhi efektivitas kerja pegawai.

Saran Praktis disampaikan kepada Kepala Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) Dinas Pendidikan Kota Bandung sebagai berikut :

1. Bahwa diperlukan adanya pemahaman yang lebih komprehensif dan dapat dilaksanakan secara sungguh-sungguh tentang konsep penataan organisasi, sehingga di dalam pelaksanaannya mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan terhadap efektivitas kerja pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan

dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung Bidang..

2. Meningkatkan pelaksanaan prinsip pembagian pekerjaan kepada pegawai . Adapun langkah konkrit yang dapat dilakukan adalah dengan cara agar lingkungan internal organisasi dapat mendukung terhadap peningkatan para pegawai, juga Lingkungan Kantor disdik Kota Bandung khususnya Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) mendukung proses kerja untuk mengefektifkan proses pelayanan(eksternal)

dan pegawai dalam melaksanakan kerja, serta agar pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan standar kerja dalam mendukung dalam proses pelayanan terhadap masyarakat, sehingga efektivitas kerja pegawai Bidang Pembinaan Pengembangan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan (P3TK) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Bandung dapat tercapai secara optimal

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi, 1992. *Metode Penelitian Rivai Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: LP3ES
- _____. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Atmadilaga, Didi, 1989. *Buku Pintar Panduan Penulisan Skripsi Tesis Desertasi, Program Pasca Sarjana UNPAD, Bandung*
- Fitzsimmons, James A. and Mona J Fitzsimmons. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw. Hill International Edition.
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum
- Gibson, James L., Ivancevich, John M Donnely Jr. James H. 1990. *Organisasi dan Manajemen. Prilaku Struktur. Proses*. Alih Bahasa Wahid Joerban: Jakarta: Erlangga.
- Henry, Nicholas, 1990. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Kenegaraan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kaho, Yoseph Riwu, 2002 (cetakan keenam), *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kencana, Inu. *Ilmu Pemerintahan*, Bandung: Mandar Maju
- Kotler Philip. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*, Jakarta: Mitra Utama
- Lia Muliawaty. (2019). The Role Of New Public Service Model In Developing Tourist Destination In Bandung City: A New Paradigm For Domestic Tourism Industry. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH* , 322-326.
- Moenir, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Robbins, Stephen P., 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi*, Jakarta: Arcan.
- Sarundayang, 2000. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Silalahi, Ulbert, 1994. *Studi Tentang Ilmu Administrasi: Konsep Teori dan Dimensi*, Bandung: Sinar Baru.
- Syafrudin, Ateng, 1973, *Pemerintah Daerah Dan Pembangunan*, Bandung: Sumur Bandung.
- Sutarto, 1992. *Dasar-Dasar Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada Press

- Soegiyono, 2002. *(Cetakan kesembilan) Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti, *Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi Untuk menghadapi Perubahan Lingkungan*, Bandung: Mandar Maju
- Thoha, Miftah, 1989. *Pengembangan Organisasi*, Bandung: Sinar Baru.
- _____, 1992. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Republik Indonesia, 1999. *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*
- _____. 1999. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 Tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah*
- Wasistiono Sadu, 2002. *Esensi Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah (Bunga Rampai)*, Bandung: Alqaprint
- _____, 2002. *Kapita Selektta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung: Alqaprint
- _____, 2002. *Kapita Selektta Manajemen Pemerntahan Daerah*, Bandung: Alqaprint.

Dokumen-dokumen

- _____, 2000. *Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah*
- _____, 2003. *Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tanggal 17 Februari 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah*.
- Pemerintah Kota Bandung, 2001. *Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Organisasi Pemerintah Kota Bandung*.
- Sodikin (2006) *Pengaruh Kompetensi Pimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Departemen Agama di Kota Bandung*.
- Andri Nurdin (2007) *Pengaruh Penataan Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Regol Kota Bandung*.