
Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal

Aria Mulyapradana, S.Psi., MA
Politeknik Pusmanu Pekalongan
ariamulyapradana@gmail.com

Atik Indah Lazulfa
Politeknik Pusmanu Pekalongan
Atikayalindri5@gmail.com

Abstrak

This study aims to find out the implementation of administrative governance to improve service quality at PT. BAM. Measurements use principles in administering administrative governance (principles of planning, simplifying principles, savings principles, removal principles and merger principles) and reference measures of service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). The main question in this study is how the principles in running administrative governance in PT. BAM Kabupaten Tegal. The results of this study found some things that must be improved in order to improve the quality of administrative services ie administrative governance in PT. BAM on the principle of planning and simplification that needs to improve on indicators tangibles, reliability and responsiveness. The improvement and standardization of operational procedures of SOPs will have an impact on improving the quality of services provided and running periodic employee performance evaluations.

Keywords: Governance, administration, service quality, crew

I. PENDAHULUAN

Banyaknya perusahaan jasa dan tidak sedikit pula perusahaan yang berhenti beroperasi, hancurnya suatu perusahaan bukan karena tidak mampu menghadapi persaingan yang ketat tetapi data yang dimiliki belum mampu menjadi informasi yang akurat demi keberlangsungan suatu perusahaan. Ketika seseorang mempunyai suatu kepentingan atau urusan dengan suatu organisasi atau

perusahaan, ia akan senang atau tidak senang saat mendapat pelayanan dari perusahaan tersebut. Bagi perusahaan yang tidak mengerti bagaimana memperlakukan konsumen merupakan kerugian yang serius karena jika pelanggan tidak mendapat pelayanan yang memuaskan, bisa jadi pelanggan tersebut akan pergi. Tapi sebaliknya, hal ini merupakan keuntungan jika perusahaan mampu mengerti bagaimana memperlakukan konsumen maka pelanggan akan menunjukkan loyalitas kepada perusahaan. Pada perusahaan jasa, pelayanan menjadi prioritas dalam kegiatan administrasinya. Administrasi perkantoran dalam suatu perusahaan berfungsi sebagai pendukung utama pencapaian tujuan. Ketertiban dan kelancaran kegiatan administrasi perkantoran mempunyai hubungan erat dengan pelayanan ke konsumen. Jadi, kegiatan administrasi perkantoran bukan hanya kegiatan tulis menulis akan tetapi harus diperhatikan pula standar pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

Pengamatan awal, PT. BAM yang bergerak di bidang jasa pelayanan di Kabupaten Tegal memiliki beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan administrasi perkantoran sebagai contoh karyawan dalam memberikan informasi kepada calon ABK kurang terperinci sehingga calon ABK masih belum paham atas informasi yang diberikan khususnya tata cara bergabung menjadi ABK di PT. BAM, sistem pencatatan berkas masih bersifat manual yakni pencatatan dengan ditulis tangan yang mengakibatkan lambannya dalam pemberian pelayanan kepada ABK dan membutuhkan waktu dalam pencarian berkas ABK.

Berdasarkan kendala-kendala tersebut menggambarkan bahwa pelayanan administrasi pada PT. BAM memiliki kekurangan. Maka peneliti tertarik untuk mengamati lebih lanjut mengenai “Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal”. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, guna menghasilkan pembahasan yang objektif dan terarah sesuai dengan pengamatan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana asa-asa dalam menjalankan tata kelola administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal ?”

Pengamatan ini dibatasi pada kualitas pelayanan tata kelola administrasi pendaftaran Anak Buah Kapal (ABK) sampai keberangkatan ABK ke negara tujuan. Dimensi dalam penelitian ini yakni asas-asa yang dijadikan pedoman dalam mengelola administrasi perkantoran dimana asas-asas tersebut diukur menggunakan lima indikator dalam pelayanan agar kualitas pelayanan dapat tercapai yakni : *tangibles* (tampilan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

II. LITERATURE REVIEW

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Menurut Tjiptono (2008:85), mengatakan “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

2.2 Fungsi Pelayanan

Hedy Satya Willaga (2013) fungsi pelayanan yaitu untuk menciptakan suasana agar konsumen merasa dipentingkan, menempatkan konsumen sebagai mitra usaha, melayani konsumen dengan ramah bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen agar mereka loyal dengan perusahaan, pelayanan yang tepat dan cepat merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diinginkan oleh konsumen.

2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Sari, dkk (2014:118), menemukan lima dimensi ketika mengevaluasi kualitas layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Tampilan) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung atau wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
2. *Reliability* (Kehandalan) menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji

pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan konsumen serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
5. *Empathy* (Empati) merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

2.4 Definisi Administrasi

Menurut Hendi Haryadi (2009:1), yaitu administrasi dalam arti sempit dan administrasi dalam arti luas:

- a. Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan tujuan untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperoleh kembali secara keseluruhan dan dalam satu hubungan satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit ini sebenarnya lebih tepat disebut dengan tata usaha.
- b. Administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Jadi pengertian administrasi dalam arti luas memiliki unsur-unsur sekelompok orang, kerja sama, pembagian tugas secara struktur, kegiatan runtut dalam proses, tujuan yang akan dicapai, dan pemanfaatan berbagai sumber.

Intinya, administrasi melingkupi seluruh kegiatan, dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang terlibat di dalamnya.

2.5 Fungsi Administrasi Perkantoran

Menurut Hendi Haryadi (2009:3), ada lima jenis fungsi pendukung administrasi dalam perkantoran.

- a. Fungsi rutin, yaitu fungsi administrasi perkantoran yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan. Biasanya fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab sehari-hari.
- b. Fungsi teknis, yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan pendapat, keputusan, dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti bisa menggunakan beberapa program aplikasi komputer. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staff administrasi yang tergabung dalam departemen teknologi informasi.
- c. Fungsi analisis, yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif, disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan dan membuat keputusan pembelian. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh seseorang yang manajer yang bertanggung jawab men-*support* keputusan yang akan dibuat oleh atasannya.
- d. Fungsi *interpersonal*, yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan, serta ketrampilan yang berhubungan dengan orang lain, seperti mengoordinasi tim proyek. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi sebagai jenjang karir sebelum naik menjadi manajer pada suatu organisasi.
- e. Fungsi manajerial, yaitu fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian pengurukan, dan pemotivasian, seperti pembuatan anggaran dan pengevaluasian karyawan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh staf setingkat manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi.

2.6 Asas-Asas Administrasi Perkantoran

Dalam setiap pekerjaan dan pelaksanaan rangkaian cara-caranya biasanya dapat disimpulkan sesuatu asas yang menjadi petunjuk dalam melakukan tindakan-tindakan. Menurut The Liang Gie (2012:174) beberapa asas yang dapat dijadikan pedoman dalam menjalankan administrasi perkantoran sebagai berikut:

a. Asas Perencanaan

Merencanakan berarti menggambarkan di muka mengenai tindakan-tindakan yang akan dilaksanakan dalam rangka mencapai sesuatu tujuan.

b. Asas Penyederhanan

Menyederhanakan berarti membuat suatu sistem yang ruwet atau pekerjaan yang sukar menjadi lebih mudah atau ringan.

c. Asas Penghematan

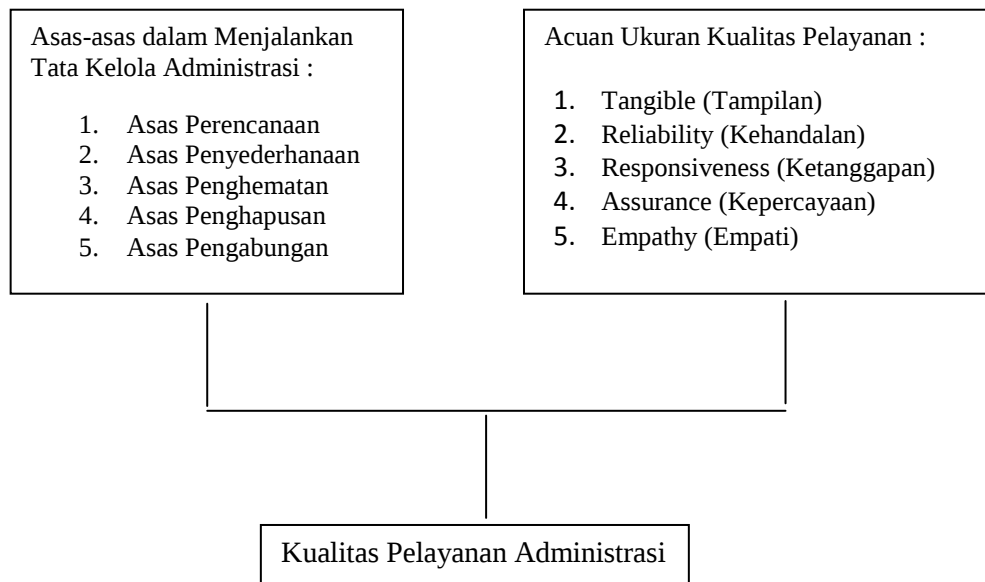
Menghemat berarti mencegah pemakaian benda-benda secara berlebih-lebihan sehingga biaya pekerjaan yang bersangkutan menjadi mahal.

d. Asas Penghapusan

Menghapus berarti meniadakan langkah-langkah atau kegiatan-kegiatan dalam pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang dianggap kurang perlu atau tidak berhubungan dengan hasil kerja yang ingin dicapai.

e. Asas Penggabungan

Menggabungkan berarti mempersatukan pekerjaan-pekerjaan yang mempunyai persamaan atau benda-benda yang mungkin dikerjakan sekaligus dalam 1 langkah sehingga dapat menghemat waktu kerja.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

III. RESEARCH QUESTIONS

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan yaitu deskriptif analisis. Menurut Ali Baroroh (2008:1) analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Data yang telah terkumpul kemudian diseleksi, dikelompokkan, dilakukan pengkajian dan disimpulkan. Data dalam pengamatan ini antara lain proses pendaftaran sampai keberangkatan ABK serta informasi lain yang mendukung dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2012:139) Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah: Data primer adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Metode yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah menggunakan wawancara dan observasi. Peneliti mengamati dan berkomunikasi secara langsung melalui wawancara dengan informan, yaitu ABK yang merupakan pengguna jasa perusahaan dan beberapa karyawan PT. BAM. Data sekunder adalah “data yang diperoleh dengan cara membaca, memahami melalui media lain”. Data ini diperoleh dari data-data, dokumen dalam perusahaan.

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan, yaitu: Wawancara, menurut Zulfikar (2014:129), “wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu. Ini merupakan proses tanya-jawab lisan. Dimana dua orang atau lebih saling berhadapan secara fisik”. Komunikasi yang dilakukan secara langsung berguna untuk mendapatkan keterangan atau data yang berhubungan dengan masalah yang diamati. Peneliti melakukan wawancara kepada ABK di PT. BAM dengan beberapa pertanyaan berkaitan dengan pelayanan dan mengarah bagaimana agar pelayanan di PT. BAM menjadi lebih baik.

Menurut Juliandi (2014:40), menyatakan bahwa tinjauan pustaka atau studi literatur merupakan langkah penting di dalam penelitian, langkah ini meliputi identifikasi, lokasi, dan analisis dari dokumen yang berisi informasi yang berhubungan dengan permasalahan pengamatan secara sistematis. Dokumen ini meliputi jurnal, abstrak, tinjauan buku, data statistik, dan laporan penelitian yang relevan. Melalui langkah ini penyusunan penelitian juga lebih baik karena pemahaman permasalahan yang diamati akan lebih mendalam. Dengan mengetahui beberapa pengamatan yang sudah ada, pengamatan akan menjadi lebih tajam dalam melakukan interpretasi hasil pengamatan. Observasi, menurut Zulfikar (2014:106) pengertian observasi diberi batasan sebagai berikut: “studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan”. Dokumentasi, pengumpulan data dengan mengambil beberapa foto pada tempat pengamatan yaitu PT. BAM. Data yang berupa foto tersebut untuk menggambarkan bukti fisik tempat pengamatan.

IV. METHOD & DISCUSSION

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima

apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan diharapkan maka kualitas jasa akan diprespsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Untuk memenuhi keinginan dari konsumen tersebut maka yang harus diperhatikan di perusahaan BAM yakni tata kelola administrasi dan kualitas pelayanan. Menurut The Liang Gie (2012:174) beberapa asas dalam menjalankan administrasi perkantoran sebagai berikut :

a. Asas Perencanaan

Merencanakan mengenai tindakan-tindakan yang akan dilaksanakan dalam rangka mencapai suatu tujuan. Dengan adanya perencanaan, kegiatan kantor akan berjalan efektif dan efisien. Segala Kegiatan direncanakan sebelumnya untuk memilih cara agar tetap sasaran dan mencapai tujuan. Dalam hal ini agar tercapai tujuan yang diharapkan maka PT. BAM harus memiliki acuan terhadap pengukuran kualitas pelayanan yakni *tangibles* (tampilan), indikator penilaian yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung perusahaa, kebersihan, dan kerapian ruangan merupakan yang sangat penting karena fasilitas fisik yang bagus dan bersih dapat menunjang kenyamanan dalam bekerja baik karyawan itu sendiri maupun lingkungan kantor tersebut tetapi jika sebaliknya maka akan terjadi ketidaknyaman bekerja sehingga dalam memberikan pelayanan kepada ABK tidak berjalan dengan maksimal. *Reliability* (kehandalan), indikator dalam penilaian ini adalah mengukur seberapa cakap karyawan PT. BAM dalam memberikan pelayanan kepada ABK sebagai konsumennya. Dalam hal ini, PT. BAM harus mempersiapkan kualitas dari karyawan tersebut agar informasi yang diperlukan oleh ABK dapat tersampaikan dengan baik jika tidak tersampaikan dengan baik maka ABK akan mengalami perbedaan informasi yang disampaikan dari karyawan PT. BAM. Kondisi ini yang dialami oleh ABK, sebagian dari mereka masih belum memahami informasi yang diberikan dari karyawan PT. BAM sehingga sebagian dari calon ABK mengurunkan niatnya untuk bergabung. Disamping itu, *responsiveness* (ketanggapan) dari karyawan PT. BAM pun harus dipersiapkan dengan baik agar memberikan pelayanan yang baik dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Melihat kualitas dari karyawan PT. BAM dan pelayanan yang diberikan kepada para ABK serta empati karyawan PT. BAM kepada ABK maka akan menimbulkan Assurance (jaminan) dan rasa kepercayaan ABK dalam melaksanakan pekerjaan di PT. BAM.

b. Asas Penyederhanaan

Dalam hal ini kegiatan kantor hendaknya dikerjakan dengan sederhana, menyederhanakan berarti membuat pekerjaan yang rumit menjadi lebih mudah. Penyederhanaan ini bertujuan untuk mencari cara menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik, lebih mudah dan lebih cepat.

Asas penyederhanaan ini dapat dilakukan dengan cara melakukan pengukuran secara *reliability* (kehadalan) dalam hal ini dapat dilihat dari kompetensi karyawan PT. BAM yang semula dalam pengurusan administrasi perkantoran menggunakan manual sudah mulai beralih menggunakan komputerisasi, hal tersebut dapat memiliki dampak yang luar biasa bagi organisasi seperti pekerjaan akan menjadi efektif dan efisien serta ketanggapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dengan penggunaan komputer dalam kegiatan perkantoran secara tidak langsung telah membantu karyawan didalam rutinitas kerja. Aspek ukur yang perlu diperhatikan untuk menunjang pekerjaan adalah aspek *assurance* (jaminan), dimana penyimpanan berkas/ data ABK berada di tempat penyimpanan atau lemari serta penyimpanan yang dilakukan secara komputerisasi bertujuan untuk keteraturan dan ketertiban dalam pengarsipan. Keteraturan dan ketertiban dalam pengarsipan memiliki tujuan seperti memudahkan PT. BAM dalam mengambil keputusan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang akan diberikan kepada ABK.

c. Asas Penghematan

Asas penghematan dalam hal ini yakni dimana kegiatan kantor bertujuan untuk menghindari pengeluaran-pengeluaran yang bersifat pemborosan baik tenaga, pikiran dan materi. Agar meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perkantoran maka PT. BAM harus memperhatikan beberapa aspek seperti aspek tangibles (tampilan), dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti yakni PT. BAM dalam pengguna biaya operasional perusahaan agar dilakukan kontrol yang ketat bertujuan untuk menekan biaya operasional yang tinggi. Aspek *reliability* (kehandalan) dimana semua karyawan PT. BAM dalam kegiatan administrasi perkantoran menggunakan komputerisasi, disamping membuat efisien dan efektif, memudahkan PT. BAM dalam memberikan pelayanan yang baik kepada ABK yang akan berkerja di luar negeri.

d. Asas Penghapusan

Menghapus berarti meniadakan langkah-langkah atau gerakan-gerakan yang tidak perlu atau yang dianggap kurang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Agar terhindar dari tumpang tindih pekerjaan dan data di PT. BAM maka harus adanya pembagian tugas setiap karyawan dan penerapan prosedur

kerja di PT. BAM. Hal ini bertujuan agar karyawan PT. BAM mampu melakukan pekerjaan dan pelayanan kepada ABK dengan maksimal. Disamping itu, penghapusan kegiatan pekerjaan yang tidak sesuai dan penerapan prosedur kerja akan berakibat keterakitan pekerjaan disemua unit kerja yang ada di PT. BAM tersebut, sebagai contoh dalam kegiatan administrasi di PT. BAM, admin kasir, operator *online*, dan admin dokumen saling berkaitan. Data masing admin sering dibutuhkan admin lainnya. Karena hal itu untuk mengurangi langkah-langkah atau gerakan yang tidak perlu, ketiga admin tersebut berada diruangan yang sama jadi ketika salah satu admin membutuhkan data dari admin lain akan cepat di respon.

e. Asas Penggabungan

Mempersatukan pekerjaan yang mempunyai persamaan atau pekerjaan yang dapat diselesaikan sekaligus sehingga dapat menghemat waktu. Penggabungan ini dapat dilakukan dengan melihat beberapa aspek seperti *tangible* (tampilan), penggunaan alat-alat perkantoran dan ruang kerja dapat dilakukan dengan cara pengelompokan berdasarkan unit kerja yang ada di PT. BAM. Hal ini bertujuan agar memudahkan dalam koordinasi kerja di unit kerja tersebut. Disamping itu, kehadiran dan ketanggapan dari unit kerja tersebut dapat terlihat dengan baik khususnya koordinasi kerja antar unit kerja contoh dalam kegiatan administrasi di PT. BAM, admin kasir, operator *online*, dan admin dokumen saling berkaitan. Data masing admin sering dibutuhkan admin lainnya. Karena hal itu untuk mengurangi langkah-langkah atau gerakan yang tidak perlu, ketiga admin tersebut berada diruangan yang sama jadi ketika salah satu admin membutuhkan data dari admin lain akan cepat di respon.

V. CONCLUSIONS

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai tata kelola administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di PT. BAM Kabupaten Tegal dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tata kelola administrasi di PT. BAM pada asas perencanaan dan penyederhanaan yaitu perlu memperbaiki di indikator *tangibles* (tampilan), *reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (ketanggapan).
2. PT. BAM membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan pelayanan ABK dan melakukan sosialisasi kepada semua pihak (karyawan dan ABK). Dan membuat standarisasi kinerja dan melakukan evaluasi atau penilaian kepada karyawan PT. BAM minimal 6 (enam) bulan

sekali bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap ABK..

REFERENCES

- Azuar Juliandi, dkk. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep & Aplikasi*. Medan: UMSU PRESS.
- Baroroh, A. (2008). *Trik-Trik Analisis Statistik dengan SPSS15*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Gie, T. L. (2012). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Haryadi, Hendi. (2009). *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer & Staf*. Jakarta: Visimedia.
- Sugiyono. (2012). *metode penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Willaga, H. S. (2013, Maret 25). *Tujuan, Fungsi Pelayanan Prima dan Pengertian Pelanggan*. Dipetik April 26, 2016, dari Belajar Bisnis Online Mitra Anda Menuju Sukses:<http://muhammadazrilsiregar.blogspot.co.id/2013/03/tujuan-fungsi-pelayanan-prima-dan.html?m=1>
- Zulfikar, &. I. (2014). *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika*. Yogyakarta: Deepublish.