

KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PAMBALAH BATUNG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Ita¹, Reno Affrian², Saidah Hasbiyah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Administrasi Amuntai

E-mail : ltaaa758@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individu karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi sangat diperlukan ketelitian yang baik, efisiensi dan efektivitas yang perlu ditingkatkan dan kerjasama yang baik maupun koordinasi yang perlu diperhatikan agar kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi dinilai baik. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan informan secara purposive sampling berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian kinerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara disimpulkan adalah cukup baik, dengan 5 (enam) indikator kurang baik dan 5 (lima) indikator yang baik. Tujuan dari penelitian ini untuk memperbaiki kinerja pegawai agar lebih bisa konsisten dengan apa yang telah ditugaskan dan memberikan rasa tanggung jawab terhadap pegawai agar tugas tersebut terlaksana sesuai dengan arahan dan berkerjasama dengan sesama tim untuk lebih bersemangat bekerja.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

Employee performance is an individual matter because each employee has a different level of ability in carrying out their duties. Employee performance in providing administrative services requires good accuracy, efficiency and effectiveness that need to be improved and good cooperation and coordination that need to be considered so that employee performance in improving administrative services is considered good. This research method uses a descriptive with a qualitative approach. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The data source was taken through purposive sampling of 11 informants. After the data is collected, it is then analyzed using data condensation techniques, data presentation, and data verification or drawing conclusions. The results of research on employee performance at the Pambalah Batung Regional General Hospital, North Hulu Sungai Regency were concluded to be quite good, with 5 (six) poor indicators and 5 (five) good indicators. The aim of this research is to improve employee performance so that they can be more consistent with what has been assigned and provide a sense of responsibility for employees so that these tasks are carried out in accordance with directions and collaborate with fellow teams to be more enthusiastic about working.

Keywords: Employee Performance, Administrative Services

PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan hal yang bersifat individu, karena setiap pegawai mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan tugasnya. Pihak manajemen dapat melihat pegawai dalam kinerjanya atas unjuk kerjanya berdasarkan kinerja masing-masing karyawan. Kinerja adalah konsep dasar penting dalam suatu kinerja. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan, jika manajer/ketua tidak mengetahui betapa buruknya kinerja pegawai maka akan berdampak sangat besar pada organisasi dan lainnya. Kesan-kesan organisasi yang mendalam berakibat dan

mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja pegawai yang efektif. Rumah sakit merupakan salah satu sub sistem dari sistem pelayanan kesehatan nasional secara menyeluruh yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan primer manusia baik sebagai individu, masyarakat ataupun bangsa yang berguna meningkatkan derajat kesehatan. Berbagai proses yang dilakukan di Rumah Sakit dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan ini dilaksanakan oleh berbagai profesi, mulai dari profesi medik, paramedik, maupun non-medik. Profesi perawat yang merupakan ujung tombak pemberian pelayanan di rumah sakit, hendaknya sangat diperhatikan dan dikelola secara professional, sehingga mampu memberikan kontribusi yang positif bagi masyarakat dan kemajuan Rumah Sakit melalui peningkatan kinerja. Beberapa penelitian terkait pelayanan publik di Indonesia menyebutkan bahwa kinerja pelayanan masih dianggap belum baik atau memuaskan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi pada satuan penyelenggara layanan adalah kualitas pelayanan administrai yang belum sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat melalui media massa. Pengaruh pelayanan kesehatan merupakan perbedaan antara harapan pengguna layanan dengan kenyataan yang diterima (Parasuramandkk dalam Setyaningsih 2013). Kondisi ini menyebabkan tingginya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat sebagai pengguna merupakan unsur yang menjadi tolak ukur baik buruknya kinerja layanan karena mereka lah yang merasakan secara langsung manfaat dari pelayanan yang diberikan.

Menurut Nur Jannah (2018) mengatakan bahwa instrumen penilaian kinerja merupakan alat yang dipakai untuk menilai kinerja individu seseorang karyawan dan pegawai yang meliputi:

- 1) Prestasi kerja, yaitu hasil kerja karyawan dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun kuantitas kerja.
- 2) Keahlian, yaitu tingkat kemampuan teknis yang dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab yang dibebankan padanya. Keahlian ini bisa dalam kerjasama, komunikasi yang baik, inisiatif dalam bekerja, dan lain-lain.
- 3) Perilaku, yaitu sikap dan tingkah laku karyawan dan pegawai yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggungjawab, disiplin dan ramah.
- 4) Kepemimpinan, yaitu merupakan aspek kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat, termasuk pengambialan keputusan dan penentuan prioritas.

Pelayanan yang berkualitas di Rumah Sakit di dukung oleh sumber-sumber yang memadai antara lain sumber daya manusia, standar pelayanan termasuk standar praktik keperawatan dan fasilitas. Sumber-sumber yang tersedia dimanfaatkan sebaik-baiknya agar berdaya guna, sehingga tujuan institusi penyelenggara pelayanan dapat tercapai dengan kualitas tinggi dan baik. Sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, selanjutnya perawat dengan perawat, perawat dengan bagian manajemen untuk keperluan sehingga kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh perawat dan pegawai Rumah sakit dapat dilihat sebagai salah satu indikator baik atau buruknya kualitas pelayanan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta pada dasarnya dapat dilakukan oleh siapa saja dengan berbagai cara. Seperti halnya pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara upaya yang dilakukan untuk Meningkatkan Pelayanan Administrasi yaitu dengan memberikan motivasi, inovasi, dan bentuk partisipasi yang baik agar pelayanan administarasi di suatu organisasi atau perusahaan mendapat

hasil yang baik pula yang dilihat pada kondisi kerja seorang pegawai.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia sangat diperlukan untuk mengatur dan mengorganisasikan setiap pegawai dalam tiap bidangnya. Tugas tersebut salah satunya yang dijalankan oleh bidang personalia dimana ditugaskan untuk mengatur pegawai dalam bidang-bidang tertentu dan mengorganisasikannya. Dalam era globalisasi bidang personalia mulai memainkan peran lebih luas untuk pemilihan pelatihan, penempatan ataupun promosi pegawai. Dalam masa kini kinerja pegawai menjadi salah satu moto dalam bergeraknya kegiatan dalam organisasi. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan. Salah satu Bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/MenKes/SK/VI/2000 Yaitu Bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”.

Landasan pengetahuan maupun keterampilan merupakan sebuah aspek yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selain aspek kuantitas, perhatian terhadap kuantitas pegawai lebih dikedepankan guna mencapai kinerja organisasi yang maksimal.

Dengan tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan dapat menyikapi segala masalah yang dihadapi baik masalah internal maupun eksternal. Hal dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja pegawai melalui peningkatan kemampuan, usaha dan dukungan organisasi. Individu menjadi motor penggerak jalannya organisasi, tercapainya tujuan organisasi salah satunya sangat terantung pada baik buruknya kinerja pegawai.

Dalam hal itu untuk meningkatkan pelayanan administrasi di Rumah sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara perlu dan sangat di perhatikan pelayanan pengadministrasian pegawai agar kinerja pegawai menjadi lebih baik. Dengan adanya pelayanan secara baik, cepat, lengkap, serta tepat. Maka dapat menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pegawai dan masyarakat yang menerima suatu layanan pengadministrasian akan merasa puas dengan apa yang di butuhkan dari pelayanan administrasi tersebut. Untuk memastikan penerapan yang konsisten dari standar layanan auditor internasional independen akan terus melakukan audit pengawasan setelah disertifikasi oleh auditor.

METODE

Lokasi penelitian ini dilakukan di lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah batung Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Jenderal Basuki Rahmat No. 01 Antasari, Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Tipe penelitian ini digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Penelitian Deskriptif yaitu Penelitian yang menjelaskan suatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam. Artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkapkan segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya.

Jadi yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian adalah berkenaan dengan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Data dan sumber data diambil dari berbagai sisi, yaitu data primer dan data sekunder dari lapangan yaitu informan dsb. Sumber data yang dipilih secara *Snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *Snowball sampling* adalah teknik penarikan informan yang dilakukan secara berantai terhadap informan pangkal sampai informan kunci. Jadi ketika dari satu sumber datanya masih kurang lengkap, kita bisa mengambil data dari informan yang lain.

Untuk menggali data secara akurat, sumber data yang penulis perlukan disebut dengan informan, yaitu pihak-pihak yang dapat diminta keterangan terkait dengan Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara ialah kepala bagian umum dan kepegawaian, staf bagian umum dan kepegawaian, dan staf bagian hukum kemasyarakatan.

PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah sekaligus sebagai sarana rujukan baik dari Puskesmas lingkup Kabupaten Hulu Sungai Utara maupun dari rumah sakit tetangga. Rumah Sakit ini sudah ada sejak Zaman Kolonial Belanda Tahun 1853 dengan nama Hospital Borneo. Secara garis besar Kinerja Pegawai adalah hasil kerja yang dilakukan berdasarkan pertanggung jawaban yang ditandai dengan output secara kualitas maupun kuantitas sebagai sebuah prestasi yang dicapai untuk tujuan yang diharapkan. Kinerja dapat diartikan sebagai hasil kerja pegawai secara kuantitas maupun kualitas. Menurut Riniwati (2016) kinerja adalah proses tingkah laku orang dalam melakukan pekerjaan yang menghasilkan sebuah pemikiran atau produk dalam mencapai tujuan yang dia kerjakan. Dari definisi yang dikemukakan oleh Riniwati (2016), penulis berpendapat bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja yang telah capai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab atau pekerjaannya selama masa periode tertentu sesuai standar yang telah diberikan. Untuk mengetahui prestasi kerja seseorang maka dalam suatu Lembaga atau organisasi perlu dilakukan penilaian kerja. Hasil kinerja pegawai dilihat dari aktivitas atau kegiatan yang dilakukan seorang pegawai.

Penelitian ini mengacu pada indikator Kinerja Pegawai yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara (2013:75) yang menggambarkan 5 (Lima) tipe sebagai berikut:

a. Kualitas (*Quality*)

Berkenaan dengan Kualitas, Kualitas adalah sesuatu yang merujuk pada karakteristik suatu hal, baik dalam konteks umum ataupun mengacu pada tingkat kebaikan, keandalan, atau keunggulan suatu produk atau layanan yang memiliki suatu aspek melibatkan ketepatan, responsif, jaminan, dan empati dalam peningkatan kinerja secara keseluruhan karena menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan membangun reputasi positif untuk suatu instansi atau organisasi.

b. Kuantitas (*Quantity*)

Berkenaan dengan Kuantitas, Kuantitas adalah sesuatu yang merujuk pada aspek suatu objek barang atau pelayanan yang mencakup tentang ukuran, atau besaran berbasis jumlah. Dalam berbagai konteks, Kuantitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu hal dapat dihitung atau dinilai. Hal ini dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan perlu adanya efisiensi

dan efektivitas yang melibatkan jumlah layanan yang tersedia, waktu yang dibutuhkan untuk melayani dan seberapa cepat tanggap yang di berikan.

c. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab adalah kewajiban atau tugas yang harus ditanggung oleh seseorang sesuai dengan perannya atau posisinya ini mencakup kesadaran akan konsekuensi dari tindakan atau keputusan yang diambil serta kewajiban untuk menjalankan tugas dengan sebaik mungkin. Tanggung jawab akan meningkatkan suatu nilai dalam pekerjaan untuk melihat sejauh mana seorang pegawai dalam bertanggung jawab atas tugas-tugasnya termasuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna layanan.

d. Kerjasama (*Cooperation*)

Kerjasama adalah kemampuan untuk bekerja sam, saling mendukung, dan berbagi pengetahuan atau keterampilan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan membangun budaya kerjasama, pegawai dalam hal ini harus dapat saling melengkapi keahlian mereka, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Kerjasama juga tantangan dan merespon dinamika pelayanan pelanggan dengan lebih adaptif.

e. Inisiatif (*Initiative*)

Berkenaan dengan Inisiatif, inisiatif adalah suatu yang mencakup pada kemauan dan kemampuan seseorang dalam mengambil tindakan proaktif guna meningkatkan kualitas layanan atau efisiensi kerja. Inisiatif juga mencakup keaktifan dalam mencari solusi, mengidentifikasi peluang perbaikan, dan berkontribusi secara positif tanpa menunggu petunjuk langsung. Inisiatif ini tergantung pada diri sendiri bagaimana komunikasi yang baik terhadap lawan interaksi supaya menghasilkan interaksi yang lebih baik lagi.

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara. Maka dirancanglah suatu desain operasional penelitian untuk mengukur baik buruknya suatu konsep. Definisi Operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur Variabel. Desain Operasional penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. Definisi Operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti.

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut :

Gambar 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Kinerja menurut	1. Kualitas (<i>Quality</i>)	a. Kerapian b. Ketelitian
	2. Kuantitas (<i>Quantity</i>)	a. Efisien b. Efektivitas
	3. Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>)	a. Sesuai dengan Tupoksi b. Perilaku

Anwar Prabu Mangkunegara (2013:75)	4. Kerjasama (<i>Cooperation</i>)	a. Koordinasi antar sesama Pegawai b. Koordinasi atasan bawahan dan atasan diluar di dalam
	5. Inisiatif (<i>Initiative</i>)	a. Komitmen Pegawai dalam Mengatasi Masalah b. Kreativitas

Faktor yang menghambat Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu : Kurangnya kesadaran pegawai, kehadiran yang sangat penting untuk memberikan suatu pelayanan akan berdampak pada kinerja pegawai karena pegawai yang tidak ada ditempat pas jam kerja dimulai akan memberikan penilaian yang kurang baik terhadap penerima pelayanan, maka dari itu pegawai yang kurang kehadira di tempat jam kerja harus lebih bisa lagi mengatur tanggung jawab yang telah ditentukan lagi.

Faktor yang mendorong Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu : Kerapian dalam pekerjaan yang harus dipatuhi oleh semua pegawai, Tufoksi yang diberikan dijalankan dengan baik dan koordinasi antar sesama pegawai dan kreativitas dalam bekerja adalah salah satu faktor pendorong yang baik dalam meningkatkan pelayanan agar menjadi baik karena komunikasi yang baik akan terjalin dalam bekerja dan dalam suatu kegiatan atau program.

SIMPULAN

Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat disimpulkan cukup baik, hal ini dilihat pada indikator sub variabel memiliki 5 (lima) yang dapat dikatakan baik dan 5 (lima) dikatakan kurang baik. Hal ini yang dikatakan baik yaitu : yang *Pertama* Variabel *Kualitas* diketahui pada indikator *Kerapian* sudah rapi dapat dilihat pada berkurangnya tumpukan berkas diatas meja. *Kedua* variabel *Tanggung jawab* pada indikator *sesuai dengan tufoksi* sudah berjalan dengan baik, pada Variabel *Kerjasama* dan *Perilaku* sudah baik. *Ketiga* pada indikator *Kerjasama antar sesama pegawai* baik, saling membantu dan menjalin komunikasi dengan baik dan *Keempat* pada variabel *inisiatif* indikator *Kreatifitas* baik karena para pegawai mempunyai ide-ide yang baik untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam meninkatkan pelayanan administrasi. Sedangkan untuk yang *Pertama* variabel *Kualitas* indikator *Ketelitian* kurang baik karena banyaknya pekerjaanyang dilakukan pegawai sedangkan tenaga nya kurang. *Kedua* pada variabel *Kuantitas* indikator *efisien dan efektivitas* kurang baik karena pekerjaan yang banyak mengakibatkan pegawai yang keteteran mengerjakan. *Ketiga* pada variabel *Kerjasama* indikator *Koordinasi antara atasan dan bawahan* kurang baik karena atasan hanya memerintah bawahan untuk mengerjakan tugas tanpa melihat banyak nya pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai. *Keempat* variabel *inisiatif* indikator *Komitmen pegawai dalam mengatasi masalah* juga kurang baik karena sering mementingkan diri sendiri tanpa memikirkan orang lain.

Faktor yang menghambat kinerja pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupten Hulu Sungai Utara adalah dalam pelayanan Administrasi. Kurangnya Ketelitian dalam bekerja, kurangnya tenaga pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi, kurangnya kesadaran pegawai atas kedisiplinan kehadiran.

Faktor pendorong pegawai pada Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kerapian dalam bekerja dapat dilihat dari tumpukan berkas di meja berkurang dan tersusun lebih rapi di lemari, tofoksi yang diberikan juga sudah dijalankan sesuai dengan kemampuan masing-masing dan kerja sama antar sesama pegawai dan kreatifitas pegawai (Ilmi, 2018) dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Aripin, M.. (2019) 'Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara', *Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara*.

Ilmi, B. (2018) 'Kinerja Pegawai Kontrak pada Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Selatan', *Kinerja Pegawai Kontrak pada Dinas Kesehatan Kabupaten Barito Selatan*.

M.J.A.A., N.J. (2018) 'Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda', *Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Juanda Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*.

Mangkunegara, A.P. (2017) 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu', *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Individu*, pp. 85–87.

Sondang, P.S. (2019) 'Administrasi Sebagai Keseluruhan Proses Kerjasama Antardua Orang Manusia Atau lebih yang Didasarkan Atas Rasionalitas Tertentu Untuk Mencapai Tujuan yang Ditentukan Sebelumnya', *Administrasi Sebagai Keseluruhan Proses Kerjasama Antardua Orang Manusia Atau lebih yang Didasarkan Atas Rasionalitas Tertentu Untuk Mencapai Tujuan yang Ditentukan Sebelumnya*.

Sugiyono (2014) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung.

Sugiyono (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia Tentang Penilaian Kerja*. Bandung.